



سرشناسه: جانفزا، علی، ۱۳۵۷ -  
عنوان و نام پدیدآور: مهارت‌های ارتباط موثر در سیره امام رضا علیه السلام /  
تألیف علی جانفزا، علی خیاط.  
مشخصات نشر: به‌نشر(انتشارات آستان قدس رضوی)، ۱۳۹۵.  
مشخصات ظاهری: ۱۷۶ ص.  
شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۰۲-۲۴۱۷-۵-۲۴۱۷-۵  
وضعیت فهرست‌نویسی: فیبا  
یادداشت: کتابنامه: ص. [۱۷۵]-۱۸۰؛ همچنین به صورت زیرنویس.  
موضوع: علی بن موسی علیه السلام، امام هشتم، ۹۱۵۳ - ۲۰۳ق. -- اخلاق  
موضوع: Ali ibn Musa, Imam VIII -- Ethics  
موضوع: ارتباط بین اشخاص -- جنبه‌های مذهبی -- اسلام  
موضوع: Islam -- Religious aspects -- Interpersonal communication  
موضوع: اخلاق اجتماعی -- جنبه‌های مذهبی -- اسلام  
موضوع: Social ethics -- Religious aspects -- Islam  
شناسه افزوده: خیاط، علی، ۱۳۴۵ -  
شناسه افزوده: به‌نشر(انتشارات آستان قدس رضوی)  
رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۵ ج۲م۹ /BP۴۷/۳۵  
رده‌بندی دیویی: ۲۹۷/۹۵۷  
شماره کتابشناسی ملی: ۴۳۰۳۸۷۱



## مهارت‌های ارتباط مؤثر در سیره امام رضا علیه السلام

علی جانفزا

علی خیاط

۱۹۹۵

## مهارت‌های ارتباط مؤثر در سیره امام رضا (ع)

علی جانفزا، علی خیاط

ویراستار | یوسف بینا  
 طراح جلد | محبوبه درودی  
 صفحه‌آرا | ساعد عاشوری  
 نوبت چاپ | دوم ۱۳۹۷  
 شمارگان | ۱۰۰۰ نسخه  
 مجموع شمارگان چاپ شده قبلی | ۱۰۰۰ نسخه  
 قطع | رقعی  
 چاپ | مؤسسه چاپ و انتشارات آستان قدس رضوی  
 شابک | ۹۷۸-۹۶۴-۰۲-۲۴۱۷-۵

قیمت | ۲۶۰,۰۰۰ ریال  
 حق چاپ محفوظ است.  
 به‌نشر (انتشارات آستان قدس رضوی)

دفتر مرکزی | مشهد، بلوار سجاد، خیابان میلاد | ص.پ. | ۹۱۳۷۵/۴۹۶۹  
 تلفن و دورنگار | ۳۷۶۵۲۰۰۸  
 دفتر تهران | تلفن و دورنگار | ۸۸۹۶۵۹۸۲  
 نشانی اینترنتی | www.behnashr.com | پست الکترونیکی | publishing@behnashr.com

# فهرست مطالب

مقدمه ..... ۹

## فصل اول

### پیش‌نیازها و روش‌های ارتباطی امام رضا علیه‌السلام

پیش‌نیازهای ارتباط ..... ۱۵
اعتماد به فرستنده ..... ۱۶
ارائه در مکان مناسب ..... ۲۲
ارائه در زمان مناسب ..... ۲۴
مهیا شدن گیرنده پیام ..... ۲۵
آموزش ..... ۲۶
تحلیل هوشمندانه ..... ۲۷
روش‌های ارتباطی امام رضا <small>علیه‌السلام</small> ..... ۲۸
استفاده از زبان دعا ..... ۲۹
استفاده از رسانه شعر ..... ۳۲
استفاده از روش‌های عقلی و استدلالی ..... ۳۷
استفاده از شیوه پرسش و پاسخ ..... ۳۸
جلوگیری از افراط و تفریط ..... ۴۲
مرزبندی در ارتباط ..... ۴۳
صبر در ارتباط ..... ۴۵
توجه به سطح فهم مخاطب ..... ۴۷
ارائه تدریجی اطلاعات ..... ۴۹

## فصل دوم

### عوامل برقراری ارتباط مؤثر در گفتار و رفتار امام رضا علیه‌السلام

زیرساخت‌های درونی ارتباط مؤثر ..... ۵۸
ایمان و توکل به خدا ..... ۵۸
ایجاد آمادگی روحی و قلبی ..... ۶۱

۶۲.....	نیت
۶۳.....	دانش
۷۲.....	ویژگی‌های مهارتی
۷۳.....	مثبت‌نگری
۷۷.....	توجه به رعایت اصول و عقاید
۷۷.....	تواضع و فروتنی
۷۹.....	عفو و بخشش
۸۰.....	قدرشناسی
۸۲.....	خصوصیات فردی
۸۳.....	مودت و مهربانی
۸۴.....	مدارا
۸۴.....	شادکردن دل مخاطب
۸۶.....	نرم‌خویی
۸۸.....	رفتار نیکو
۸۸.....	تکریم
۹۰.....	اعتماد آفرینی
۹۰.....	رازداری
۹۳.....	استفاده از عناصر مورد توافق
۹۴.....	صداقت و راست‌گویی
۹۵.....	سخن نیکو گفتن
۹۷.....	گوش‌دادن پویا
۹۹.....	استفاده به‌جا از سرزنش و غضب
۱۰۳.....	عوامل رفتاری ارتباط مؤثر
۱۰۳.....	بهره‌گیری از نشانه‌های غیرکلامی
۱۰۴.....	تبسم
۱۰۵.....	گریه
۱۰۷.....	حرکات و حالات بدن
۱۰۸.....	نحوه پوشیدن لباس
۱۱۰.....	آراستن ظاهر
۱۱۱.....	استفاده از بوی خوش
۱۱۱.....	تأثیر نمادها
۱۱۳.....	هدیه

۱۱۴	عدم ارتباط.....
۱۱۵	انتقال غیرمستقیم پیام.....
۱۱۶	ادب و احترام متقابل.....
۱۱۷	همگامی.....
۱۱۹	هماهنگی قول و عمل.....
۱۲۱	موقعیت‌شناسی در سخن‌گفتن و سکوت.....
۱۲۳	ارتباط نزدیک.....
۷۲۱	معاشرت (ارتباط چهره به چهره).....
۱۳۰	زمینه‌سازی برای پیام اصلی.....
۱۳۱	اولویت‌شناسی و موقعیت‌شناسی.....
۱۳۲	سطح‌بندی ارتباط.....

## فصل سوم

### بازدارنده‌های ارتباط در گفتار و رفتار امام رضا علیه السلام

۱۳۵	درآمد.....
۱۳۶	موانع درونی.....
۱۳۷	شیطان و نفس اماره.....
۱۳۸	عوامل رفتاری.....
۱۳۸	حسد.....
۱۴۰	بخل.....
۱۴۲	تکبر.....
۱۴۳	کینه و عداوت.....
۱۴۴	ترس.....
۱۴۵	موانع درونی (رفتاری).....
۱۴۵	تحقیر.....
۱۴۹	دروغ.....
۱۵۰	فخر فروشی.....
۱۵۱	بهتان.....
۱۵۲	غیبت.....
۱۵۳	بدزبانی.....
۱۵۴	شوخی بیش از حد.....
۱۵۵	مشاخره.....

۱۵۶	نسبت ناروا .....
۱۵۶	خشم و غضب .....
۱۵۸	مجادله و مرا .....
۱۵۹	محدود کردن ارتباط .....
۱۶۲	بی‌توجهی به احساسات طرف مقابل .....
۱۶۲	تفاوت برخورد .....
۱۶۳	هم‌نشینی با بدان .....
۱۶۴	پیام‌های غیرکلامی نامناسب .....
۱۶۶	ستایش افراطی مخاطب .....
۱۶۷	نصیحت .....
۱۶۸	و اما بعد .....
۱۷۱	کتابنامه .....



## مقدمه

مدرک تحصیلی‌ام را در یکی از بهترین دانشگاه‌های کشور گرفته‌ام، ولی امان از پارتی‌بازی!

درباره همسرم کلی تحقیق کردم، ولی نمی‌دانم چرا آن‌گونه که فکر می‌کردم نیست؛ همیشه با هم درگیر هستیم و هرچه می‌گویم، برایش سوءبرداشت پیش می‌آید!

مجموعه ما محیط بدی برای کار کردن است؛ همکاران و مدیر مجموعه همیشه با من مشکل دارند. سخت‌ترین ساعت‌ها را در این خراب‌شده باید سر کنم.

کارکنان مجموعه فقط برای گرفتن پول این‌جا هستند. مجبورم وظایف خیلی از آن‌ها را به‌دوش بکشم. هرچه از آن‌ها می‌خواهم، باز کار خودشان را انجام می‌دهند. از این‌که مدیریت این محیط را بر عهده دارم، احساس

خستگی می‌کنم.

گاه‌گاه این‌گونه گله‌گزارهای‌ها را از گوشه‌وکنار می‌شنویم و شاید حتی خودمان هم درگیر آن باشیم. از طرف دیگر، دانش‌آموختگانی را می‌بینیم که با وجود خیل عظیم دانش‌آموخته در رشته آن‌ها، جذب بازار کار می‌شوند؛ یا زوجی که در سخت‌ترین شرایط زندگی با هم احساس خوشبختی می‌کنند. محیط‌های کار فراوانی هستند که هم کارکنان و هم مدیران از کارکردن در آن‌جا لذت می‌برند و به اهدافی که می‌خواهند می‌رسند.

در کتاب ارتباط‌شناسی، در تعریف ارتباط آمده است: «ارتباط فراگرد انتقال پیام از گیرنده به فرستنده است؛ مشروط بر این‌که در گیرنده پیام، مشابهت معنای مورد نظر فرستنده صورت پذیرد.»

خیلی اوقات ما برای انتقال آن‌چه در ذهن داریم، تلاش زیادی می‌کنیم، ولی به نتیجه لازم نمی‌رسیم؛ علی‌رغم توانایی‌هایمان، فرصت شغلی مورد نظرمان را به دست نمی‌آوریم؛ نه تنها سخنان برای همسرمان درک‌شدنی نیست، بلکه بعضی مواقع غرض‌آلود و موجب سوء تفاهم می‌شود؛ یا در محیط کار در تعامل با کارفرما یا کارکنان مشکل داریم. مشکل کجای کار است؟

برای این‌که سخن ما فهمیده شود، باید مشابهت معنا در مخاطب ما صورت پذیرد. مخاطب ما انسان است؛ صاحب پیچیدگی‌های مختلف. هرچه پیام پیچیده‌تر باشد، این مشابهت معنایی مشکل‌تر خواهد بود. محدودیت زمانی، محیط تبادل پیام و اختلالاتی که در مسیر رسیدن پیام ممکن است ایجاد شود را نیز به مسئله بیفزایید.

هنر یک پیام‌رسان ماهر نخست یادگیری مقدمات، روش‌ها، عوامل برقراری

ارتباط اثربخش و شناسایی موانع و بازدارنده‌ها و در درجه دوم استفاده بهینه از آن در زمان مناسب است.

زمانی که عزم ما برای پرداختن به این موضوع در سیره رضوی جزم شد، بعضی از طرف‌های مشاوره تذکر می‌دادند که موضوع ارتباط مؤثر موضوع جدیدی است و شاید در یافتن این مطالب در گفتار و رفتار امام رضا علیه السلام این هدف محقق نشود.

امام رضا علیه السلام بیش از دوهزار حدیث در منابع روایی به‌یادگار گذاشته است که این گنجینه را مرحوم علامه عطاردی در مسند امام رضا علیه السلام با تلاش فراوان و با سفر از هند تا اروپا جمع‌آوری کرده است. نکته‌ای که یک محقق میان‌رشته‌ای باید مدنظر قرار دهد، این است که برای یافتن موضوع جدید در یک مجموعه حدیثی باید به همه ابواب حدیثی مراجعه کند.

بدون تردید، معصومان علیهم السلام که تبیین‌کنندگان کلام وحی هستند، از بهترین ابزارهای ارتباطی، برای انتقال پیام الهی به مخاطبان گوناگون خود، از مخاطب ساده تا عمیق در شرایط زمانی و مکانی به نیکوترین شکل بهره برده‌اند. ایشان طبیعتاً پیام خود را در این بستر منتقل می‌کرده‌اند و این پیام‌ها به‌همت راویان سینه‌به‌سینه به آیندگان رسیده و بعدها به‌همت بعضی از محدثان در ابوابی دسته‌بندی و به‌همین صورت به‌دست ما رسیده است.

پس فارغ از دسته‌بندی آن محدثین بزرگ و با تعمق در احادیث می‌توان به ابزارهایی که هر امام معصوم علیه السلام برای انتقال پیام از آن‌ها بهره می‌برده است، دست یافت و با دسته‌بندی آن‌ها، مواردی را به مخاطب ارائه داد.

نکته دیگر این‌که از این وجیزه، چهار مقاله علمی به مجلات علمی کشور ارسال شده و مورد مذاقه استادان قرار گرفته است و نویسندگان در عین حال تأکید می‌کنند که مهارت‌های ارتباطی بیش از موارد نام‌برده شده در این نوشتار است و در این کتاب، تنها به ذکر مثال‌هایی از احادیث رضوی بسنده و سعی شده است علاوه بر آوردن احادیث، تحلیل‌هایی نیز به فراخور توان آورده شود.

علی جانفزا

فروردین ۱۳۹۵

## فصل اول

# پیش‌نیازها و روش‌های ارتباطی امام رضا علیه‌السلام



با بررسی احادیث امام رضا علیه السلام می‌توان به اهداف و روش‌هایی در مباحث ارتباطی دست یافت. این اهداف و روش‌ها منبعث از قرآن کریم و سیره اجداد طاهرين آن حضرت است و البته این اهداف و روش‌ها بیش از موارد ذکر شده است و در برخی موارد چون در احادیث امام رضا علیه السلام شاهدمثال نیافتیم، به همین موارد بسنده کردیم.

### پیش‌نیازهای ارتباط

برای برقراری ارتباط، باید شرایطی فراهم شود. پیش‌نیازهای ارتباط را باید در ارکان آن جستجو کرد؛ منتها از زاویه‌ای دیگر. در این راستا باید گوش شنوایی برای شنیدن پیام باشد؛ در عین این‌که زبان گویایی نیز برای انتقال پیام مهیا باشد. محیط نیز برای انتقال پیام اهمیت دارد، زیرا رسانه، کانال

و پدیده نوفه نیز به این مورد وابسته است و بالاخره زمان ارائه پیام نیز در اثربخشی آن تأثیری به‌سزا دارد. تا این شرایط مهیا نباشد، اثربخشی زیادی نیز برای پیام متصور نخواهد بود.

در احادیث رضوی، تلاش برای فراهم‌آوردن این پیش‌نیازها را می‌توان پی‌جویی کرد:

### ■ اعتماد به فرستنده

برای این که سخن گوینده اثربخش باشد، ضمن این که فرد باید از مقبولیت و اعتبار شخصیتی برخوردار باشد، باید مورد اعتماد مخاطبان نیز باشد. این مهم از طرق مختلف حاصل می‌شود.

### □ تأیید افراد مقبول

افرادی که مورد اعتماد گیرندگان پیام هستند، می‌توانند فرستنده را مورد تأیید و توثیق خود قرار دهند. شبیه این مورد را در فهرست‌های انتخاباتی احزاب یا معرفی گوینده به‌عنوان کارشناس بحث می‌توان یافت.

در فرهنگ دینی، این تأیید و توثیق از بشارت به آمدن پیامبر صلی الله علیه و آله در کتب مقدس پیشین تا بشارت پیامبر صلی الله علیه و آله به آمدن امامان معصوم علیهم السلام بعد از خود به‌وسیله روایات و نیز اعلام جانشین امام در بین شیعیان و تأکید بر آن در مواقع به‌خصوص از آن جمله است. درباره امامت امام رضا علیه السلام، امام موسی کاظم علیه السلام در احادیث فراوانی بر جانیشینی امام رضا علیه السلام صحه گذاشته است:

قُلْتُ لِأَبِي إِبْرَاهِيمَ علیه السلام جُعِلْتُ فِدَاكَ إِنِّي قَدْ كَبِرَ سِنِّي  
 فَخَذَ بِيَدِي مِنَ النَّارِ قَالَ فَأَشَارَ إِلَى ابْنِهِ أَبِي الْحَسَنِ علیه السلام



فَقَالَ هَذَا صَاحِبُكُمْ مِنْ بَعْدِي.<sup>۱</sup>

به موسی بن جعفر علیه السلام عرض کردم: قربانت کردم، من پیر شده‌ام، مرا از دوزخ رهایی بخش (امام را به من بنما). حضرت با دست به پسرش ابوالحسن علیه السلام اشاره کرد و فرمود: این پس از من صاحب شماست. در این حدیث، راوی دربارهٔ جانشین بعد از امام کاظم علیه السلام از ایشان سؤال می‌پرسد که امام هفتم، پسرش امام رضا علیه السلام را معرفی می‌کند. در حدیثی دیگر، امام کاظم علیه السلام با دعوت از خویشان، نشانه‌هایی نیز برای تأکید به ایشان ارائه می‌دهد:

بَعَثَ إِلَيْنَا أَبُو إِبْرَاهِيمَ علیه السلام فَجَمَعَنَا ثُمَّ قَالَ أَتَدْرُونَ لِمَ جَمَعْتُكُمْ قُلْنَا لَا قَالَ أَشْهَدُوا أَنَّ عَلِيًّا ابْنِي هَذَا وَصِيٌّ وَالْقِيَمُ بِأَمْرِي وَ خَلِيفَتِي مِنْ بَعْدِي مَنْ كَانَ لَهُ عِنْدِي دَيْنٌ فَلْيَأْخُذْهُ مِنْ ابْنِي هَذَا وَمَنْ كَانَتْ لَهُ عِنْدِي عِدَّةٌ فَلْيَسْتَنْجِزْهَا مِنْهُ وَمَنْ لَمْ يَكُنْ لَهُ بُدٌّ مِنْ لِقَائِي فَلَا يَلْقُنِي إِلَّا بِكِتَابِهِ.<sup>۲</sup>

موسی بن جعفر علیه السلام (پیش از زندان رفتنش) دنبال ما فرستاد و ما را جمع کرد و فرمود: می‌دانید شما را برای چه دعوت کردم؟ گفتیم: نه. فرمود: گواه باشید که این پسر من وصی من و پس از من خلیفه و کاردار

۱. کلینی، محمد بن یعقوب، کافی، ج ۱، ص ۳۱۲.

۲. همان، ص ۳۱۲.

من است. هر کس از من طلبی دارد، از این پسرم بگیرد و به هر کس وعده‌ای داده‌ام، باید وفای آن را از او خواهد و هر کس از ملاقات من ناگزیر است، جز به وسیله نامۀ او مرا ملاقات نکند.

حتی امام هفتم علیه السلام در دوران حبس نیز بر فرستادن الواحی مبنی بر امامت امام رضا علیه السلام بعد از خود تأکید داشت:

كَتَبَ إِلَيَّ مِنَ الْحَبْسِ أَنَّ فُلَانًا ابْنِي سَيِّدٌ وُلْدِي وَ قَدْ نَحَلْتُهُ  
كُنِّيَّتِي.<sup>۱</sup>

موسی بن جعفر علیه السلام از زندان به من نوشت که فلانی پسر من است، آقا و سرور فرزندان من است، من کنیۀ خودم را به او بخشیده‌ام.

#### □ راست‌گویی و صداقت

این مورد نیز موجب اعتمادآفرینی نسبت به گوینده می‌شود. تحلیل این بحث در فصل بعد خواهد آمد.

#### □ هماهنگی قول و عمل گوینده

یکی از عوامل اعتمادآفرینی، هماهنگی قول و عمل گوینده سخن است. این مورد نیز در فصل بعدی تحلیل و بررسی خواهد شد.

#### □ اتصال به علم غیب

این عامل موجب اعتماد به فرستنده خواهد شد. البته این توانمندی

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۲۱.

صرفاً ویژه پیامبر صلی الله علیه و آله و امام معصوم علیه السلام و دلیلی بر حقانیت ایشان است.<sup>۱</sup> معصومان علیهم السلام با نور خداوند به همگان می‌نگرند و اخباری را که در دل‌های مردمان است، درک می‌کنند و نیات ایشان را می‌فهمند. به‌مدد این علم، با دوستداران و دشمنان خویش وارد ارتباط می‌شوند و به‌امر خداوند از این موهبت در راستای هدایت بشر بهره می‌گیرند. گروهی از اهل کلام در حضور مأمون از امام رضا علیه السلام در این باره سؤال پرسیدند که جواب امام علیه السلام شنیدنی است؛ حضرت رضا علیه السلام فرمود:

«مگر گفته حضرت رسول صلی الله علیه و آله را نشنیده‌ای که فرموده است از فراست مؤمن بترسید که او به نور خداوند می‌نگرد. در ادامه امام علیه السلام فرمود هیچ مؤمنی نیست مگر این‌که فراستی دارد و به‌اندازه ایمان و بصیرت و دانایی‌اش به امور توجه دارد. خداوند در ائمه اهل بیت، آن نور را قرار داده است و نوری که در وجود آنان هست، به‌اندازه همه نورهایی است که در وجود مؤمنین است.»<sup>۲</sup>

تعداد زیادی از احادیث وارده درباره امام رضا علیه السلام دال بر کرامات حضرت است. بخشی از این احادیث توصیف‌کننده نوعی از شیوه‌های ارتباطی ایشان با مخاطبان است و امام علیه السلام در آنها با دانسته‌هایی درباره مخاطب که نشأت گرفته از اتصال امام با عالم غیب است، مخاطب مذکور را در حیرت

۱. همان، ج ۲، ص ۲۰۰.

۲. همان.

فرو می‌برد و طبیعتاً اثری فراتر بر ذهن مخاطب بر جای می‌گذارد که نتیجه آن به بارنشستن پیام امام در ذهن مخاطب است. همان طور که گفتیم، تعداد این احادیث کم نیست و ما از باب تبرک به دو حدیث اشاره می‌کنیم:

كُنْتُ بِبَابِ الرِّضَاءِ عَلَيْهِ السَّلَامُ بِخُرَاسَانَ، فَقُلْتُ لِمُعَمَّرٍ: إِنْ رَأَيْتَ أَنْ تَسْأَلَ سَيِّدِي أَنْ يَكْسُونِي ثَوْبًا مِنْ ثِيَابِهِ، وَ يَهَبَ لِي مِنَ الدَّرَاهِمِ الَّتِي ضَرَبَتْ بِاسْمِهِ. فَأَخْبَرَنِي مُعَمَّرٌ أَنَّهُ دَخَلَ عَلَى أَبِي الْحَسَنِ الرِّضَا عَلَيْهِ السَّلَامُ مِنْ فُورِهِ ذَلِكَ، قَالَ: فَأَبْتَدَأَنِي أَبُو الْحَسَنِ عَلَيْهِ السَّلَامُ فَقَالَ: «يَا مُعَمَّرُ، أَلَا يُرِيدُ الرَّيَّانُ أَنْ نَكْسُوهُ مِنْ ثِيَابِنَا أَوْ نَهَبَ لَهُ مِنْ دَرَاهِمِنَا؟». قَالَ: فَقُلْتُ لَهُ: سُبْحَانَ اللَّهِ، هَذَا كَانَ قَوْلُهُ لِي السَّاعَةَ بِالبَابِ.

قَالَ: فَضَحِكُ، ثُمَّ قَالَ: «إِنَّ الْمُؤْمِنَ مُوقِّقٌ، قُلْ لَهُ فَلْيَجِنِّي». فَأَدْخَلَنِي عَلَيْهِ، فَسَلَّمْتُ فَرَدَّ عَلَيَّ السَّلَامَ، وَ دَعَا لِي بِثَوْبَيْنِ مِنْ ثِيَابِهِ فَدَفَعَهُمَا إِلَيَّ، فَلَمَّا قُفْتُ وَضَعَفَ فِي يَدَيَّ ثَلَاثِينَ دِرْهَمًا.<sup>۱</sup>

در خراسان در خانه حضرت رضا عَلَيْهِ السَّلَامُ بودم، به معمر گفتم: می‌خواهم از سید من بخواهی یک دست لباس از لباس‌های خود را به من مرحمت کند و

۱. حمیری، عبدالله بن جعفر، قرب الاسناد، ص ۴۷۹؛ عطاردی، عزیزالله، اخبار و آثار حضرت رضا عَلَيْهِ السَّلَامُ، ص ۳۷۲.

از درهم‌هایی که به نام او سکه زده شده است، به من بدهد. معمر گفت: من پس از سؤال شما خدمت آن حضرت رسیدم قبل از این که درباره شما آغاز سخن کنم، حضرت فرمود: ای معمر آیا ریان میل ندارد ما از جامه‌های خود او را بپوشانیم و از درهم خود به او بدهیم؟ گفتم: سبحان الله او چند لحظه پیش همین درخواست را از من کرد. حضرت رضا علیه السلام خندید و فرمود: مؤمن موفق است، بگو نزد ما بیاید. ریان گوید: معمر مرا خدمت آن جناب برد، من سلام کردم. حضرت جواب سلام مرا داد، سپس دو جامه از جامه‌هایش به من مرحمت فرمود و هنگامی که از محضرش برخاستم، سی درهم در دستم گذاشت. مثال دیگر درباره ملاقات یکی از واقفیه با امام در مدینه است. وی به طلب یافتن دینی صحیح به سوی امام می‌رود و امام علیه السلام بدون این که آن شخص خواسته‌اش را بازگو کند، او را از نیت وی باخبر می‌کند:

كُنْتُ وَاقِفًا وَ حَجَجْتُ عَلَى تِلْكَ الْحَالِ فَلَمَّا صِرْتُ  
 بِمَكَّةَ خَلَجَ فِي صَدْرِي شَيْءٌ فَتَعَلَّقْتُ بِالْمَلْتَرَمِ ثُمَّ قُلْتُ  
 اللَّهُمَّ قَدْ عَلِمْتُ طَلِبَتِي وَ إِزَادَتِي فَأَرْشِدْنِي إِلَى خَيْرِ  
 الْأَدْيَانِ فَوَقَعَ فِي نَفْسِي أَنْ آتَى الرَّضَا علیه السلام فَأَتَيْتُ الْمَدِينَةَ  
 فَوَقَفْتُ بِبَابِهِ وَ قُلْتُ لِلْعَلَامِ قُلْ لِمَوْلَاكَ رَجُلٌ مِنْ أَهْلِ  
 الْعِرَاقِ بِالْبَابِ قَالَ فَسَمِعْتُ نِدَاءَهُ وَ هُوَ يَقُولُ ادْخُلْ يَا

عَبْدَ اللَّهِ بْنِ الْمُغِيرَةَ ادْخُلْ يَا عَبْدَ اللَّهِ بْنِ الْمُغِيرَةَ فَدَخَلْتُ  
 فَلَمَّا نَظَرَ إِلَيَّ قَالَ لِي قَدْ أَجَابَ اللَّهُ دُعَاكَ وَ هَذَاكَ  
 لِدِينِهِ فَقُلْتُ أَشْهَدُ أَنَّكَ حُجَّةُ اللَّهِ وَ أَمِينُهُ عَلَى خَلْقِهِ ۱.

من واقفی مذهب بودم که به حج رفتم. چون به مکه رسیدم، شکی در دلم (درباره مذهبم) ایجاد شد. خود را به ملتزم (دیوار مقابل در خانه کعبه که مستحب است سینه و شکم را به آن جا چسبانند و دعا کنند) چسبانیدم و گفتم: بارخدا یا تو خواست و اراده مرا می‌دانی، مرا به بهترین دین‌ها هدایت کن! پس در دلم افتاد که خدمت حضرت رضا علیه السلام بروم. به مدینه آمدم و در خانه حضرت ایستادم و به غلامش گفتم: به آقاقت بگو مردی از اهل عراق بر در خانه است. آن‌گاه صدای حضرت را شنیدم که می‌فرمود: بفرما ای عبدالله بن مغیره! بفرما ای عبدالله بن مغیره! چون مرا دید فرمود: خدا دعایت را اجابت کرد و به دین خویش هدایتت فرمود. من عرض کردم: گواهی می‌دهم که حجت خدا و امین او بر خلقش تویی.

### ■ ارائه در مکان مناسب

از جمله پیش‌نیازهای ارتباط، ارائه پیام در مکانی مناسب است. این مقوله

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۲۱۹؛ کافی، ج ۱، ص ۴۶۰؛ همان، ترجمه مصطفوی، ص ۱۶۸.

از دو جنبه درخور بررسی است؛ اول این که پیام در مکانی مهم ارائه شود و دوم این که در صورت نبودن چنین مکانی، مکان دیگری را برای ارائه بهتر پیام مهیا شود. برای مثال ارائه پیام در مسجد جامع با مسجد عادی تفاوت دارد، یا ارائه پیام در روزنامه‌ای با روزنامه دیگر متفاوت است. این جاست که تأکید ائمه علیهم السلام بر ارائه پیام‌های مهم در حرم پیامبر صلی الله علیه و آله و حضور ایشان در جوار حرم و همچنین ارائه پیام‌های مهم در مسجدالحرام را می‌توان به اهمیت ارائه پیام در مکان‌های خاص تعبیر کرد.

تأکید امام رضا علیه السلام به گریه در جوار حرم پیامبر صلی الله علیه و آله در زمان عزیمت به مرو از آن جمله است<sup>۱</sup> که اصل حدیث را در قسمت «رسانه‌ای به نام بکی» آورده‌ایم.

البته آماده‌بودن مکان مهم در همه جا ممکن نیست. بنابراین آماده‌کردن محیط مناسب برای ارائه پیام در مکان‌های مختلف سرلوحه معصومین علیهم السلام از جمله امام رضا علیه السلام بوده است؛ از آن جمله می‌توان به سفارش امام رضا علیه السلام اشاره کرد برای اجاره مکانی که دارای دو در باشد تا رفت و آمد به آن برای مردم آسان باشد:

اسْتَقْبَلْتُ الرَّضَاءَ عَلَيْهِ السَّلَامُ إِلَى الْقَادِسِيَّةِ فَسَلَّمْتُ عَلَيْهِ فَقَالَ لِي  
اَكْتَرِ لِي حُجْرَةً لَهَا بَابَانِ بَابٌ إِلَى الْخَانِ وَ بَابٌ إِلَى  
خَارِجٍ...<sup>۲</sup>

۱. کافی، ج ۲، ص ۲۱۷.

۲. صفار، محمد بن حسن، بصائر الدرجات فی فضائل آل محمد صلی الله علیه و آله، تصحیح محسن کوچه باغی، ج ۱، ص ۲۴۶؛ خسروی، موسی، زندگانی حضرت علی بن موسی الرضا علیه السلام، ص ۳۷.

به‌استقبال حضرت رضا علیه السلام تا قادسیه رفتیم، خدمتش رسیدم و سلام کردم. فرمود: برایم یک خانه اجاره کن که دارای دو در باشد؛ یک در به مهمانخانه و یک در برای خروج.

### ■ ارائه در زمان مناسب

همان طور که مکان مناسب از پیش‌نیازهای ارتباط مؤثر است، زمان نیز در به‌بارنشستن کلام تأثیری به‌سزا دارد. از ارتباط با خالق گرفته تا ارتباطات میان‌فردی، زمان مناسب در ایجاد ارتباط اهمیت ویژه‌ای دارد. چه‌بسا زمان نامناسب، پیام را ضایع کند و از کارکرد آن به‌شدت بکاهد.

در احادیث رضوی نیز این زمان‌سنجی برای ارائه پیام به‌نیکی مشاهده می‌شود. نمونه بارز آن همت امام به انجام سنت رسول خدا صلی الله علیه و آله و امیرالمؤمنین، آن هم در روزی مانند عید فطر به‌عنوان زمان مناسبی برای ارائه پیام به جمعیت انبوه نمازگزاران است:

و چون شب عید رسید، مأمون شخصی را فرستاد و از حضرت درخواست کرد که سوار شود و به نماز عید رود و خود حضرت با مردم روبه‌رو شود و خطبه بخواند تا همه مطمئن شوند و آرامش دل یابند... بالاخره امام دید مأمون سخت پافشاری می‌کند، گفت: ای امیر، اگر مرا از این کار عفو کنی البته بیشتر دوست دارم، اما اگر نمی‌پذیری پس ناچارم که من مانند رسول خدا صلی الله علیه و آله و علی بن ابی‌طالب علیه السلام نماز بگزارم...!

۱. کافی، ج ۱، ص ۴۸۹؛ عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۱۵۰.



در لسان احادیث رضوی برای بعضی از روزها و لحظات مانند صبح شنبه و پنج‌شنبه<sup>۱</sup> یا بعد از عصر<sup>۲</sup> برکاتی ذکر شده است که به‌نظر می‌رسد کلام می‌تواند در این لحظات از تأثیر بهتری برخوردار باشد.

### ■ مهیاشدن گیرنده پیام

تا گیرنده آماده پذیرش پیام نباشد، ارتباطی صورت نخواهد پذیرفت یا دست‌کم ارتباط ناقص خواهد بود. عمده تلاش یک ارتباط‌گر مقدمه‌چینی برای آماده‌سازی ارتباط‌گیر است. در ارتباطات دینی عمده‌ترین وظیفه انبیا آماده‌ساختن مردم برای گرفتن پیام الهی است. در احادیث امام رضا علیه السلام نیز نمونه‌های زیادی از این پیش‌نیاز می‌توان یافت.

برای مثال در هنگام ورود امام به نیشابور، چند پیام غیرکلامی نظر را جلب می‌کند. اول این‌که امام برای کنارزدن پرده کجاوه خود عجله نمی‌کند و تا تقاضای اهل حدیث آن شهر بر قرائت حدیث از پدرانش، رخ بر مخاطبان نمی‌گشاید.<sup>۳</sup> دوم این‌که پاسخ به ابراز احساسات مردم حاضر به‌قدر کافی و وافی است؛ به‌طوری‌که گروهی از اهل حدیث مردم را به گوش فرادادن به پیام حضرت و اذیت‌نکردن ایشان فرامی‌خوانند.<sup>۴</sup>

این‌جاست که امام بعد از این مقدمه‌چینی، پیام اصلی خود را که حدیث سلسله‌الذهب بود، بر مردم اهل علم این شهر املا و بدین‌وسیله پیام امامت

۱. همان، ص ۳۴: «اللَّهُمَّ بَارِكْ لِأُمَّتِي فِي بُكُورِهَا يَوْمَ سَبْتِهَا وَخَمِيسِهَا»

۲. همان، ص ۷۲: «لَا تَكْتُبُوا عَلَيَّ عَنِّي وَآمَتِي صَجْرَهُمْ وَعَثْرَتَهُمْ بَعْدَ الْعَصْرِ».

۳. اربلی، علی بن عیسی، کشف الغمة فی معرفة الائمة علیهم السلام، ج ۲، ص ۳۰۸.

۴. همان.

خود را با اتصال به زنجیره پدران‌ش به رسول‌الله صلی الله علیه و آله با مؤثرترین شکل به مردم اعلام می‌کند.<sup>۱</sup> یکی از روش‌های مهیا کردن مخاطب برای اخذ پیام، آموزش است که در ادامه توضیحات آن خواهد آمد.

## ■ آموزش

یکی از راهکارهای ارتباط تأثیرگذار که می‌تواند با جهت‌گیری و برنامه‌ریزی، مخاطب را تحت تأثیر خود قرار دهد، آموزش است؛ چه این که در روند آموزش به سطح مخاطب، نیاز مخاطب، زمان و مکان به‌طور ویژه توجه می‌شود. بنابراین تعلیم و تعلم زمینه‌ای برای انتقال فرهنگ‌ها به‌شمار می‌آید؛ به‌گونه‌ای که امامان معصوم علیهم السلام و به‌ویژه امام رضا علیه السلام آموختن و آموزاندن علومشان را زنده کردن امر و دستورات خود می‌دانند:

«رُحِمَ اللهُ عَبْدًا أَحْيَا أَمْرَنَا فَقُلْتُ لَهُ وَكَيْفَ يُحْيِي أَمْرَكُمْ  
 قَالَ يَتَعَلَّمُ عُلُومَنَا وَ يُعَلِّمُهَا النَّاسَ فَإِنَّ النَّاسَ لَوْ عَلِمُوا  
 مَحَاسِنَ كَلَامِنَا لَاتَّبَعُونَا.»<sup>۲</sup>

خداوند رحمت کند بنده‌ای را که دستورات ما را زنده کند. عرض کردم چگونه دستورات شما را زنده کند؟ فرمود علوم و معارف ما را بیاموزد و به مردم تعلیم دهد، زیرا اگر مردم خوبی‌های سخنان و دستورات ما را فرا گیرند، از ما متابعت خواهند کرد.

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۱۳۴.

۲. همان، ص ۳۶.

## ■ تحلیل هوشمندانه

یکی دیگر از مقدمات ارتباط، تحلیل هوشمندانه از اوضاع و احوال افراد طرف ارتباط است. در شیوه ارتباطی امام رضا علیه السلام تحلیل هوشمندانه امام از اوضاع و احوال و افراد به خوبی هویدا است. امام در ارتباطات کلامی و غیر کلامی و حتی سکوت و سخن‌های خود به وسیله بررسی و تحلیل حاصل از آن با مخاطبان خود ارتباط برقرار می‌کند. این تحلیل‌های هوشمندانه که نتیجه آن‌ها بعضی از تصمیم‌های مهم ایشان در مواقع مختلف است، در بعضی از احادیث حضرت بازگو می‌شود.

برای مثال بعد از قتل فضل بن سهل، محمد بن عباد نقل می‌کند که مأمون به دیدار امام می‌آید در حالی که گریان است و از امام تقاضا می‌کند که در حل و فصل امور در نبود فضل به وی کمک نماید که امام می‌فرماید تو خود تدبیر امور را به دست گیر و من نیز برایت دعا می‌کنم؛ سپس مأمون از خدمت حضرت خارج می‌شود و راوی دلیل عدم اجابت امام را از ایشان می‌پرسد، امام علیه السلام در جواب می‌فرماید:

...فَقَالَ وَيْحَكَ يَا أَبَا حَسَنِ لَسْتُ مِنْ هَذَا الْأَمْرِ فِي شَيْءٍ قَالَ فَرَأَيْتَ قَدِ اعْتَمَمْتُ فَقَالَ لِي وَ مَا لَكَ فِي هَذَا لَوْ آلَ الْأَمْرِ إِلَى مَا تَقُولُ وَ أَنْتَ مِنِّي كَمَا أَنْتَ عَلَيْهِ الْآنَ مَا كَانَتْ نَفَقَتُكَ إِلَّا فِي كَمِّكَ وَ كُنْتَ كَوَاحِدٍ مِنَ النَّاسِ.<sup>۱</sup>

۱. همان، ص ۱۶۴؛ اخبار و آثار حضرت رضا علیه السلام، ص ۱۳۸.

فرمود وای بر تو ای ابوالحسن، شما از این قضایا اطلاع نداری و نمی‌دانی کار از چه قرار است و موضوع چگونه بوده است. راوی گفت حضرت رضا علیه السلام مشاهده کردند من از سخنان او اندوهگین شدم. فرمودند تو را چه به این کارها؟ اگر امورات همان طور که می‌گویی انجام پذیرد و تو اکنون با من همان طور هستی که با او می‌باشی، روزی تو همواره در آستینت بود و تو مانند یکی از افراد مردم بودی.

در این حدیث راوی با دیده حسن نیت به برخورد و سخن مأمون گوش فرا داده و از امام توقع یاری مأمون را داشته است که امام با تحلیلی که از اوضاع داشته و علت مرگ فضل را به خوبی فهمیده است، به‌طور سربسته، در عین این‌که امکان بازگود کردن تمام حقایق برای ایشان نیست، فکر اشتباه راوی را به وی گوشزد می‌کند.

### روش‌های ارتباطی امام رضا علیه السلام

با دقت در گفتار و رفتار امام رضا علیه السلام می‌توان روش‌های ارتباطی مختلفی را در منش رضوی مشاهده کرد. در ادامه به‌قدر بضاعت به بررسی بعضی از این شیوه‌های ارتباطی می‌پردازیم. لازم به ذکر است در دو فصل آینده که به عوامل و موانع برقراری ارتباط مؤثر در گفتار و رفتار امام رضا علیه السلام می‌پردازیم، در بعضی مواقع ناگزیر به استفاده از شواهد مثال این قسمت خواهیم بود.

## ■ استفاده از زبان دعا

یکی از راه‌های ارتباط که آثار فراوانی دارد، استفاده از زبان دعاست. هر چند دعا ارتباط مخلوق با خالق است، ولی گاه خود زمینه‌ای برای ارتباط با دیگر مردم نیز می‌تواند باشد. از این میان می‌توان به دعاهای معصومان علیهم السلام اشاره کرد که خود پنجره‌ای است به سوی معارف ناب که به سوی مخاطبان نیز گشوده شده است. نیایش حسی است مشترک که ریشه در فطرت و سرنوشت انسان دارد. گوهر گران‌بهای نیایش تعلیم خاص خداست که انبیای عظام به بشر ارزانی داشته‌اند.<sup>۱</sup>

نمونه بارز این موضوع دعاهای امام چهارم علی بن حسین علیه السلام است که عده‌ای گمان می‌کنند صرفاً دعا و استغفار است؛ حال آن‌که این ادعیه پر محتوا بهترین پیام‌ها را در زمینه‌های فکری و عملی و نیز مسائل اخلاقی، اعتقادی، اقتصادی، اجتماعی، نظامی، تربیتی، حقوقی و... در بطن خود دارد؛<sup>۲</sup> به طوری که امام علیه السلام با توجه به شرایطی که در آن قرار دارد، پیام مورد نظر خود را به هدف انتقال آموزه‌های انسان‌ساز خداوند از این طریق به گیرنده پیام منتقل می‌کند.

بحث انتقال پیام از طریق راز و نیاز در قرآن کریم نیز به زیباترین شکل در آیات پایانی سوره مبارکه بقره یا در سوره مبارکه آل عمران وجود دارد. یکی از مهم‌ترین نقاط مشترک این شیوه انتقال پیام، زمانی است که امیدی به شنیدن پیام از سوی خلق نیست؛ به عبارت دیگر به دلایل مختلف

۱. خیاط، علی، تجلی قرآن در نیایش معصومان علیهم السلام، ص ۴۲.

۲. همان، ص ۴۳.

آن مشابهت معنایی که در گیرنده برای فهم معنای مورد نظر فرستنده است، صورت نمی‌پذیرد. گو این‌که گیرنده پیام، بنای شنیدن پیام را ندارد. بنابراین فرستنده پیام سراغ خالق می‌رود و هر چه در دل دارد، به او می‌گوید. او گیرنده‌ای است که دریافت‌کننده هر معنایی است و آرام‌کننده هر دلی که هم‌صحبت اوست.<sup>۱</sup> این شیوه ارتباطی یعنی ارتباط با واسطه خالق یکی از مؤثرترین شیوه‌های ارتباطی است که بسیار مورد استفاده معصومین علیهم السلام بوده است؛ به طوری که در لحظات عدم پذیرش پیام از سوی مخاطبین، معصومین علیهم السلام با دلی پر درد، سخن خود را با یگانه دادار هستی با صدایی بلند فریاد می‌زدند و این شیوه انتقال پیام، دل مخاطبان اطراف فرستنده را گویی به لرزه درمی‌آورد و نه تنها تا حد زیادی پیام به فرستنده مورد نظر اولیه منتقل می‌شد، بلکه این پیام به مخاطبان عصور بعدی نیز می‌رسید. پوشیده نیست که دعای امام علیه السلام واقعاً دعا بوده و با خدای خودش سخن می‌گفته است، اما این اثر تربیتی را برای اطرافیان امام نیز داشته است.

برای مثال حضرت رضا علیه السلام هنگام قرار گرفتن در شرایطی که نمی‌توانست به‌طور مستقیم پیام خود را به فرستنده برساند، از این شیوه انتقال پیام بهره می‌برد. در ادامه به نمونه‌هایی در این باره اشاره می‌شود.

برای نمونه، تأثیر استفاده از دعا به دلیل تکرار امام با جزئیات آن در ذهن رجاء بن ضحاک که همراه ایشان در سفر به مرو بود، باقی می‌ماند و آن را به‌عنوان گزارش به خلیفه تقدیم می‌کند. جالب این‌که امام در حین

سفر به سؤالات مردم نیز پاسخ می‌دهد و رجاء به ذکر گزارش اجمالی در این خصوص بسنده می‌کند، ولی در زمینه دعا‌های حضرت و راز و نیاز با خداوند، این گزارش مفصل است.

همچنین از رجاء بن ضحاک در طی هم‌سفری با امام نقل شده است:

فَوَ اللَّهِ مَا رَأَيْتُ رَجُلًا كَانَ أَتَقَى اللَّهَ تَعَالَى مِنْهُ وَلَا أَكْثَرَ  
 ذِكْرًا لِلَّهِ فِي جَمِيعِ أَوْقَاتِهِ مِنْهُ وَلَا أَشَدَّ خَوْفًا لِلَّهِ عَزَّ وَجَلَّ  
 مِنْهُ وَ كَانَ إِذَا أَصْبَحَ صَلَّى الْغَدَاةَ فَإِذَا سَلَّمَ جَلَسَ فِي  
 مُصَلَّاهُ يُسَبِّحُ اللَّهَ وَ يُحَمِّدُهُ وَ يُكَبِّرُهُ وَ يُهَلِّلُهُ وَ يُصَلِّي  
 عَلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ حَتَّى تَطْلُعَ الشَّمْسُ.<sup>۱</sup>

به خدا سوگند یاد می‌کنم که از او مردی پرهیزکارتر در نزد خدا و کثیرالذکرتر در جمیع اوقات و ترسنده‌تر از خدا ندیدم؛ چون صبح برمی‌آمد، نماز صبح می‌گزارد و چون نماز را سلام می‌گفت، در مصلای خود می‌نشست و تسبیح و تحمید و تکبیر

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۱۸۰؛ ادامه حدیث: فَإِذَا سَلَّمَ جَلَسَ فِي مُصَلَّاهُ يُسَبِّحُ اللَّهَ وَ يُحَمِّدُهُ وَ يُكَبِّرُهُ وَ يُهَلِّلُهُ وَ يُصَلِّي عَلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ حَتَّى تَطْلُعَ الشَّمْسُ ثُمَّ يَسْجُدُ سَجْدَةً يَبْتَدِئُ فِيهَا حَتَّى يَتَعَالَى النَّهَارُ ثُمَّ أَقْبَلَ عَلَى النَّاسِ يَحَدِّثُهُمْ وَ يُعْظِمُهُمْ إِلَى قُرْبِ الرُّؤَالِ ثُمَّ جَدَّدَ وَضُوءَهُ وَ عَادَ إِلَى مُصَلَّاهُ فَإِذَا زَالَتِ الشَّمْسُ قَامَ فَصَلَّى سِتَّ رَكَعَاتٍ يَقْرَأُ فِي الرِّكَعَةِ الْأُولَى الْحَمْدَ وَ قُلْ يَا أَيُّهَا الْكَافِرُونَ وَ فِي الثَّانِيَةِ الْحَمْدَ وَ قُلْ هُوَ اللَّهُ وَ يَقْرَأُ فِي الْأَرْبَعِ فِي كُلِّ رَكَعَةٍ الْحَمْدَ لِلَّهِ وَ قُلْ هُوَ اللَّهُ أَحَدٌ وَ يَسَلِّمُ فِي كُلِّ رَكَعَتَيْنِ وَ يَقْنُتُ فِيهِمَا فِي الثَّانِيَةِ قَبْلَ الرُّكُوعِ وَ بَعْدَ الْقِرَاءَةِ ثُمَّ يُوَدِّدُ وَ يَصَلِّي رَكَعَتَيْنِ ثُمَّ يَقِيمُ وَ يَصَلِّي الظُّهْرَ فَإِذَا سَلَّمَ سَبَّحَ اللَّهَ وَ حَمَّدَهُ وَ كَبَّرَهُ وَ هَلَّلَهُ مَا شَاءَ اللَّهُ ثُمَّ سَجَدَ سَجْدَةَ الشُّكْرِ يَقُولُ فِيهَا مِائَةَ مَرَّةٍ شُكْرًا لِلَّهِ فَإِذَا رَفَعَ رَأْسَهُ قَامَ.

و تهلیل خدا می‌کرد و صلوات بر پیغمبر و آل او می‌فرستاد تا این که آفتاب طلوع می‌کرد.

نکته مهم هنگامی است که امام در موضع تهمت‌هایی تلخ قرار می‌گیرد. در این هنگام امام دست تضرع به سوی خدا برمی‌دارد و از این رفتار به خدا شکایت می‌کند؛ گویا ایشان می‌خواهد علاوه بر آرامش قلبش، جواب تهمت را نیز بدهد، بدون این که اصطکاکی به وجود آید. نمونه این بحث را می‌توان در تهمت برادرش عباس بن موسی در مقابل قاضی مدینه<sup>۱</sup> و شبهه اباصلت در قبال شایعه بندگی مردم در قبال امام و اهل بیتشان مشاهده کرد.<sup>۲</sup> ضمن این که امام بعد از این بحث، با استدلال و برهان، حضار یا طرف مقابل خود را، اگر زمینه پذیرش داشته باشند، اقناع می‌کند.

### ■ استفاده از رسانه شعر

یکی از روش‌های انتقال مؤثر مفاهیم تربیتی استفاده از زبان شعر است که می‌توان از آن به رسانه شعر نیز تعبیر کرد. بخشی از اخبار رسیده از امام رضا علیه السلام مربوط به اشعاری است که شاعران اهل بیت در حضور امام علیه السلام سروده‌اند و این اشعار اکنون در متون حدیثی ما موجود است. امام علیه السلام شاعرانی را که در منقبت اهل بیت علیهم السلام شعر می‌سرودند، مورد تفقد قرار داده؛ به این معنا که امام علیه السلام از این رسانه به خوبی بهره برده است.

امام علیه السلام عمده‌تاً در مواجهه با این اشعار با ابراز احساسات و گریه بر مظلومیت اهل بیت علیهم السلام و سپس مورد تفقد مادی و معنوی قراردادن شاعر

۱. کافی، ۱۳۶۹، ص ۱۰۲.

۲. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۱۸۳.



و بعضاً با افزودن ابیاتی بر شعر آن‌ها، این رسانه را پایدار و ماندگار می‌کند و راویان را بر روایت این وقایع تحریک و تحریض می‌نماید. البته این نکته درخور تأکید است که نمی‌توان امام رضا علیه السلام را شاعر دانست و نویسنده در احادیث معتبر به‌طور مستقل از ایشان شعری نیافته است. نکته مهم در این باره صرفاً بهره‌گیری از جایگاه رسانه‌ای مدیحه‌سرایان اهل بیت علیهم السلام برای اشاعه فرهنگ اهل بیت علیهم السلام و بعضاً چنانکه گفته شد، همراهی با ایشان است و نه سرودن شعر به‌طور مستقل.

برای مثال امام در مواجهه با ابونواس، بعد از شنیدن اشعارش، با تأیید آن‌ها به غلامش دستور می‌دهد که هرچه از مخارج نزد غلام موجود است، به او ببخشد. به‌علاوه، مرکب همراه نیز به ابونواس اعطا می‌شود که تلقی کم‌ارزش بودن شعر ابونواس ایجاد نشود.<sup>۱</sup>

گفتگوی پراحساس دعبل با امام علیه السلام نیز با این‌که بارها تکرار شده، باز هم خواندنی است:

دعبل خزاعی در آن هنگام که حضرت در مرو نزول اجلال فرموده بود، بر علی بن موسی الرضا علیه السلام وارد شد و به امام گفت یا بن رسول‌الله من قصیده‌ای ساخته و سوگند یاد کرده‌ام که برای احدی قبل از شما نخوانم. حضرت فرمود آن را بخوان. دعبل شروع کرد به خواندن قصیده‌ای که یک بیتش این است:

۱. همان، ج ۲، ص ۱۴۴.

مدارس آیات خلت من تلاوة

و منزل وحی مقفر العرصات<sup>۱</sup>

تا بدان جا رسید که:

أرى فيهم في غيرهم متقسما

و أيدهم من فيهم صفرات<sup>۲</sup>

حضرت علیه السلام گریست و فرمود راست گفתי ای خزاعی

همین طور است. و چون دعبل به این بیت رسید که:

إذا وتروا مدّوا إلى واتريهم

أكفّا عن الاوتار منقبضات<sup>۳</sup>

امام علیه السلام کف دو دستش را می‌چرخانید و زیر و رو

می‌کرد و می‌فرمود آری این چنین است، دست‌ها

بسته است. و چون به این بیت رسید:

لقد خفت في الدنيا و ايام سعيها

و إنّي لأرجو الا من بعد<sup>۴</sup> وفاتی

۱. مدارس و محافلی که در آن قرآن خوانده و تفسیر و تدریس میشد، اکنون خالی است، و

محلّ نزول وحی چون صحرائی بی آب و علف و خشک افتاده است.

۲. غنائم و بیت‌المال مسلمین را می‌بینم که در میان دیگران تقسیم می‌شود، و می‌نگرم که

دست‌های ایشان (آل محمد علیهم السلام)، از آن خالی است.

۳. هر گاه هدف حربه تیر جنایت و بلا و ظلم دشمن واقع می‌شوند، دست‌های تهی از حربه

و بسته را بسوی دشمن می‌گشایند.

۴. من چون دارای محبت شما خاندانم همه عمر در ترس و وحشت زندگی کردم، اما امید

من همه این است که پس از وفاتم دیگر از عذاب در امان باشم.

حضرت فرمود خداوند تو را از فزع اکبر که قیامت است، از عذاب در امان دارد. و چون به این بیت از قصیده رسید:

و قبر بیغداد لنفس زکیة

تضمّنها الرّحمن فی الغرفات<sup>۱</sup>

امام علیه السلام گفت آیا در این جا دو بیت به قصیده‌ها بیفزاییم تا کامل شود؟ دعبل عرض کرد: یابن رسول الله بفرمایید.

حضرت این دو بیت را اضافه کرد:

و قبر بطوس یا لها من مصیبة

توقّد فی الأحشاء بالحرقات

إلی الحشر حتّی یبعث الله قائما

یفرّج عنّا الهمّ و الكربات<sup>۲</sup>

دعبل گفت یابن رسول الله بفرمایید که در طوس قبر کیست؟ حضرت فرمودند آن قبر من است که روزگاری نمی گذرد مگر این که طوس محل آمدورفت

۱. و قبری در بغداد از آن نفس زکیه‌ای است که خداوند در یکی از غرفات بهشت او را مأوا داده است (مراد حضرت موسی بن جعفر علیه السلام می باشد).

۲. و قبری در شهر طوس است که وا مصیبتا از غم و اندوهش که آتش مصیبت فاجعه مرگش در اعضا و رگ و ریشه بدن شعله میزند تا روز حشر، مگر خداوند قائمی برانگیزد و بر ستم و ستمکاران پیروز شود و درد و رنج ما را تا حدی آرام بخشد.

شیعیان و زوّار قبر من می‌شود و اعلام می‌کنم که هر کس مرا در زمان غربت قبرم در طوس زیارت کند، او در درجهٔ من با من همدم خواهد بود، در حالی که خداوند او را از گناه پاک و آمرزیده باشد.

سپس حضرت پس از این که قصیدهٔ دعبل به پایان رسید، از جای برخاست و دعبل را گفت که بر جای خود بماند و به درون خانه رفت و ساعتی گذشت، خادم آن حضرت با کیسه‌ای از زر که دارای یکصد دینار بود بیرون آمد و آن را به دعبل داد و سکهٔ آن دینارها به نام حضرت بود. و خادم به دعبل گفت که مولایت فرموده است این کیسهٔ زر را نفقهٔ خود کن. دعبل گفت به خدا سوگند من برای اخذ صله بدین جا نیامده‌ام و این قصیده را به طمع مال نسروده‌ام. مال را نستاند و رد کرد و تقاضای جامه‌ای از جامه‌های آن حضرت را نمود که بدان تبرک جوید و خود را مشرف به آن جامه کند. پس امام علیه السلام جبه‌ای خز با همان کیسهٔ زر توسط خادمش به او عطا فرمود.<sup>۱</sup>

امام علیه السلام در نهایت با بخشیدن جبه و یکصد دینار به دعبل، او را راهی دیار خود کرد.

۱. کافی، صص ۶۴۹-۶۵۲.

## ■ استفاده از روش‌های عقلی و استدلالی

یکی از روش‌های ارتباطی امام رضا علیه السلام استفاده از روش استدلالی و عقلی است. چه در مناظرات حضرت و چه در برخورد با مأمون این شیوه را به‌خوبی می‌توان دید. در مباحث کلامی و اعتقادات نیز این شیوه استدلالی بسیار برجسته است.<sup>۱</sup> از نظر نباید دور داشت که هم اصحاب مناظره و هم خود مأمون اهل استدلال و متظاهر به عقل‌گرایی بودند.

برای نمونه امام در جواب مأمون که اصرار بر قبول خلافت داشت، با ارائه دلیل اثبات فرمود که خلافت حق مأمون نیست که بخواهد آن را واگذار کند:

... فَقَالَ لَهُ الرَّضَاءُ علیه السلام إِنَّ كَانَتْ هَذِهِ الْخِلَافَةُ لَكَ وَجَعَلَهَا  
اللَّهُ لَكَ فَلَا يَجُوزُ أَنْ تَخْلَعَ لِبَاسًا أَلْبَسَكَ اللَّهُ وَتَجْعَلَهُ  
لِغَيْرِكَ وَإِنْ كَانَتْ الْخِلَافَةُ لَيْسَتْ لَكَ فَلَا يَجُوزُ لَكَ أَنْ  
تَجْعَلَ لِي مَا لَيْسَ لَكَ...<sup>۲</sup>

اگر این خلافت حق تو است و خداوند آن را برای تو مقرر کرده است، بنابراین جایز نیست خود را از آن خلع کنی و لباسی که خداوند بر بدن تو پوشانیده از خود دور کنی و در بدن دیگری بپوشانی و اگر خلافت حق تو نیست، حق نداری آن را به دیگری واگذار کنی.

۱. برای تفصیل بیشتر رجوع کنید به: کافی، ج ۱، باب توحید؛ عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۱۳۱.

۲. صدوق، محمد بن علی، الامالی، ج ۱، ص ۶۹.

استفاده از شیوهٔ عقلی در مناظرات حضرت به‌ویژه مناظره با ارباب ادیان مانند جاثلیق رومی و رأس‌الجالوت خواندنی و به‌خوبی قابل مشاهده است.<sup>۱</sup>

### ■ استفاده از شیوهٔ پرسش و پاسخ

شیوهٔ پرسش و پاسخ یکی از بهترین روش‌های ارتباطی است. در مناظرات امام رضا علیه‌السلام در مواقع گوناگون از این شیوه بهره برده شده است. همچنین در شیوه‌های آموزشی دیگر معصومان علیهم‌السلام نیز از این روش استفاده شده است:

أَلَا أُتَبِّئُكُمْ بِأَكْبَرِ الْكِبَائِرِ<sup>۲</sup>

یعنی می‌خواهید به شما بگویم بزرگ‌ترین گناه چیست؟ این شیوه در قرآن کریم نیز استفاده شده است:

الْحَاقَّةُ\* مَا الْحَاقَّةُ\* وَ مَا أَدْرَاكَ مَا الْحَاقَّةُ\*<sup>۳</sup>

آن رخ‌دهنده! چیست آن رخ‌دهنده؟ و چه دانی که آن رخ‌دهنده چیست.

یا:

الْقَارِعَةُ\* مَا الْقَارِعَةُ\* وَ مَا أَدْرَاكَ مَا الْقَارِعَةُ\*<sup>۴</sup>

کوبنده، چیست کوبنده؟ و تو چه دانی که کوبنده چیست؟

۱. صدوق، محمد بن علی، التوحید، صص ۴۱۹-۴۲۸.

۲. نوری، حسین بن محمد تقی، مستدرک الوسائل و مستنبط المسائل، قم، آل‌البت علیهم‌السلام، ۱۴۰۸. ق، ج ۱۷، ص ۴۱۶.

۳. حاقه/۱-۳.

۴. قارعه/۱-۳.

مانند این شیوه را درباره شب قدر نیز می‌بینیم:

إِنَّا أَنْزَلْنَاهُ فِي لَيْلَةِ الْقَدْرِ\* وَ مَا أَدْرَاكَ مَا لَيْلَةُ الْقَدْرِ\*  
لَيْلَةُ الْقَدْرِ خَيْرٌ مِّنْ أَلْفِ شَهْرٍ\*<sup>۱</sup>

ما [قرآن را] در شب قدر نازل کردیم و چه از شب قدر آگاہت کرد؟ شب قدر از هزار ماه ارجمندتر است.

همان‌طور که گفته شد، در احتجاجات و گفتگوهای امام رضا علیه السلام به‌ویژه هنگامی که می‌خواهد به‌طور مستدل طرف مقابل را قانع کند، از این شیوه بهره می‌برد. از آن جمله می‌توان به گفتگوی اباصلت با ایشان اشاره کرد. اباصلت این گفته مردم را نقل می‌کند که مردم برده امام هستند. امام در اقامه دلیل به‌شیوه پرسش و پاسخ با اباصلت استدلال می‌کند.<sup>۲</sup>

۱. قدر-۱/۲.

۲. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۱۸۳؛ حُثُّ إِلَى بَابِ الدَّارِ الَّتِي حُجِسَ فِيهَا الرُّضَاءُ علیه السلام بِسَرْحَسٍ وَ قَدْ فُيِدَ فَاسْتَأْذَنْتُ عَلَيْهِ السَّجَانَ فَقَالَ لَا سَبِيلَ لَكَ إِلَيْهِ علیه السلام قُلْتُ وَ لِمَ قَالَ لِأَنَّهُ رُبَّمَا صَلَّى فِي يَوْمِهِ وَ لَيْلَتِهِ أَلْفَ رَكَعَةٍ وَ إِنَّمَا يَنْفَتِلُ مِنْ صَلَاتِهِ سَاعَةً فِي صَدْرِ النَّهَارِ وَ قَبْلَ الزَّوَالِ وَ عِنْدَ اضْغِرَارِ الشَّمْسِ فَهُوَ فِي هَذِهِ الْأَوْقَاتِ قَاعِدٌ فِي مُضَلَّاهُ وَ يَنَاجِي رَبَّهُ قَالَ فَقُلْتُ لَهُ فَاطْلُبْ لِي مِنْهُ فِي هَذِهِ الْأَوْقَاتِ إِذْنًا عَلَيْهِ فَاسْتَأْذَنَ لِي فَدَخَلْتُ عَلَيْهِ وَ هُوَ قَاعِدٌ فِي مُضَلَّاهُ مُتَّفَكِرًا قَالَ أَبُو الصَّلْتِ قُلْتُ لَهُ يَا ابْنَ رَسُولِ اللَّهِ صلى الله عليه وآله مَا شَيْءٌ يَحْكِيهِ عَنْكُمْ النَّاسُ قَالَ وَ مَا هُوَ قُلْتُ يَقُولُونَ إِنَّكُمْ تَدْعُونَ أَنَّ النَّاسَ لَكُمْ عِبِيدٌ فَقَالَ اللَّهُمَّ فَاطِرَ السَّمَاوَاتِ وَ الْأَرْضِ عَالِمِ الْغَيْبِ وَ الشَّهَادَةِ أَنْتَ شَاهِدٌ بِأَنِّي لَمْ أَقُلْ ذَلِكَ قَطُّ وَ لَا سَمِعْتُ أَحَدًا مِنْ آبَائِي عليهم السلام قَالَهُ قَطُّ وَ أَنْتَ الْعَالِمُ بِمَا لَنَا مِنَ الْمَظَالِمِ عِنْدَ هَذِهِ الْأُمَّةِ وَ إِنَّ هَذِهِ مِنْهَا ثُمَّ أَجَبَ عَلَيَّ فَقَالَ لِي يَا عَبْدَ السَّلَامِ إِذَا كَانَ النَّاسُ كُلُّهُمْ عِبِيدًا عَلَيَّ مَا حَكُوهُ عَنَّا فَمِمَّنْ نَبِيعُهُمْ قُلْتُ يَا ابْنَ رَسُولِ اللَّهِ صَدَقْتَ ثُمَّ قَالَ يَا عَبْدَ السَّلَامِ أَمْ تُنْكِرُ أَنَّ لِمَا أَوْجَبَ اللَّهُ تَعَالَى لَنَا مِنَ الْوَلَايَةِ كَمَا يَنْكُرُهُ غَيْرُكَ قُلْتُ مَعَاذَ اللَّهِ بَلْ أَنَا مُقِرٌّ بِوَلَايَتِكُمْ.

مثال دیگر نیز در این خصوص، سؤال مأمون از امام است که مأمون گفت با این‌که نسب من و شما یکی است و همه از یک ریشه هستیم و هدف ما و شما هم مشترک است، پس چرا طرفداران ما با هم نزاع و اختلاف دارند و هر کدام درباره یکی از ما تعصب می‌ورزند؟ امام با شیوه پرسش و پاسخ حقانیت اهل بیت علیهم‌السلام را اثبات و مأمون را مجبور به بازگویی حقانیت اهل بیت علیهم‌السلام می‌کند. شرح حدیث بدین صورت است:

رُوی أَنَّهُ لَمَّا سَارَ الْمَأْمُونُ إِلَى خُرَاسَانَ وَكَانَ مَعَهُ الرَّضَا عَلِيُّ بْنُ مُوسَى علیه‌السلام فَبَيْنَا هُمَا يَسِيرَانِ إِذْ قَالَ لَهُ الْمَأْمُونُ يَا أَبَا الْحَسَنِ إِنِّي فَكَّرْتُ فِي شَيْءٍ فَفَتَّحْ لِي الْفِكْرَ الصَّوَابَ فِيهِ فَكَّرْتُ فِي أَمْرِنَا وَأَمْرِكُمْ وَنَسَبِنَا وَنَسَبِكُمْ فَوَجَدْتُ الْفُضِيلَةَ فِيهِ وَاحِدَةً وَرَأَيْتُ اخْتِلَافَ شَيْعَتِنَا فِي ذَلِكَ مَحْمُولًا عَلَى الْهَوَى وَالْعَصْبِيَّةِ فَقَالَ لَهُ أَبُو الْحَسَنِ الرَّضَا علیه‌السلام إِنَّ لِهَذَا الْكَلَامِ جَوَابًا فَإِنْ شِئْتَ ذَكَرْتُهُ لَكَ وَإِنْ شِئْتَ أَمْسَكْتُ فَقَالَ لَهُ الْمَأْمُونُ إِنِّي لَمْ أَقُلْهُ إِلَّا لِأَعْلَمَ مَا عِنْدَكَ فِيهِ قَالَ لَهُ الرَّضَا علیه‌السلام أَنْشُدَكَ اللَّهَ يَا أَمِيرَ الْمُؤْمِنِينَ لَوْ أَنَّ اللَّهَ تَعَالَى بَعَثَ نَبِيَّهُ مُحَمَّدًا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم فَخَرَجَ عَلَيْنَا مِنْ وَرَاءِ أَكْمَةٍ مِنْ هَذِهِ الْأَكَامِ فَخَطَبَ إِلَيْكَ ابْنَتُكَ أَكْنَتْ تُرَوِّجُهُ إِيَّاهَا فَقَالَ يَا سُبْحَانَ اللَّهِ وَهَلْ أَحَدٌ يَرْغَبُ عَنِ رَسُولِ اللَّهِ صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم فَقَالَ لَهُ الرَّضَا علیه‌السلام أَفْتَرَاهُ يَحِلُّ لَهُ أَنْ يَخْطُبَ إِلَيَّ قَالَ فَسَكَتَ الْمَأْمُونُ هُنَيْئَةً ثُمَّ قَالَ أَنْتُمْ وَاللَّهِ أَمْسُ بِرَسُولِ اللَّهِ صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم رَحِمًا.<sup>۱</sup>

۱. مفید، محمد بن محمد، الفصول المختاره، تصحیح علی میرشفیعی، قم، کنگره شیخ مفید، ۱۴۱۳هـ.ق، ص ۳۷.



هنگامی که مأمون با حضرت رضا علیه السلام در خراسان حرکت می‌کرد، مأمون گفت: یا ابوالحسن فکری برایم پیدا شده و راه صواب آن را می‌خواهم بدانم، با خود فکر می‌کنم که نسب ما و شما یکی است و همه از یک ریشه هستیم و هدف ما و شما هم مشترک است، پس چرا طرفداران ما با هم نزاع و اختلاف دارند و هر کدام درباره یکی از ما تعصب می‌ورزند؟ حضرت رضا علیه السلام فرمود: این سؤال پاسخی دارد، اگر میل داری جواب دهم و اگر می‌خواهی سکوت کنم. مأمون گفت: مقصودم این بود که جواب دهی.

امام رضا فرمود: تو را به خداوند سوگند می‌دهم اگر خداوند پیغمبر خود را اکنون مبعوث کند و از گوشه این بیابان ظاهر شود و دختری را خطبه کند، آیا حاضری دختر خود را به او تزویج کنی؟

مأمون گفت: سبحان الله! مگر کسی از دختر دادن به پیغمبر خدا صلی الله علیه و آله اعراض می‌کند؟ حضرت رضا علیه السلام فرمود: آیا آن حضرت می‌تواند دختر مرا خطبه کند؟ مأمون اندکی سکوت کرد و پس از آن گفت: به خداوند سوگند، شما نزدیک‌تر به آن حضرت هستید.

### ■ جلوگیری از افراط و تفریط

در پیام‌های حضرت به‌ویژه در پاسخ به سؤالات مردم، امام رضا علیه السلام با توجه

به زیاده‌روی‌ها یا کندروی‌های موجود در جامعه، بر بعضی از نکات تأکید بیشتری می‌کرد؛ در عین این‌که برای جلوگیری از افراط و تفریط، در همان کلام برای نشان دادن ثغور مطلب نیز از خود تلاش نشان می‌داد. نمونه این برخورد را در احادیث فقهی ایشان یا احادیث طبی منسوب به آن حضرت می‌توان مشاهده کرد:

قُلْتُ لِأَبِي الْحَسَنِ الرِّضَا عليه السلام إِنَّ النَّاسَ يَقُولُونَ إِنَّ مَنْ لَمْ يَأْكُلِ اللَّحْمَ ثَلَاثَةَ أَيَّامٍ سَاءَ خُلُقُهُ فَقَالَ كَذَبُوا وَ لَكِنْ مَنْ لَمْ يَأْكُلِ اللَّحْمَ أَرْبَعِينَ يَوْمًا تَغَيَّرَ خُلُقُهُ وَ بَدُنُهُ وَ ذَلِكَ لِإِنِّي قَالِ التُّطْفَةَ فِي مِقْدَارِ أَرْبَعِينَ يَوْمًا.<sup>۱</sup>

مردم می‌گویند هر کس سه روز گوشت گوسفند نخورد، اخلاقش بد می‌شود. حضرت فرمود دروغ می‌گویند، هر کس چهل روز گوشت نخورد، اخلاقش تغییر می‌کند و لاغر می‌شود.

در تعداد دیگری از این احادیث، امام رضا علیه السلام توصیه به خوردن گوشت می‌فرماید<sup>۲</sup> و برای آن مزایای زیادی برمی‌شمرد که با جمع کردن آن احادیث با حدیث فوق می‌توان به تعدیل عقاید مردم در این خصوص پی برد.

### ■ مرزبندی در ارتباط

امام رضا علیه السلام با افراد مختلف معاشرت و ارتباط داشته است و احادیثی از

۱. کافی، ج ۶، ص ۳۰۹.

۲. همان، ج ۶، ص ۲۵۲.

آن حضرت که در ادامه خواهد آمد، گواه بر این مدعاست، اما با دقت در این احادیث مرزهایی برای ارتباط و معاشرت می‌بینیم. چنان‌که خواهیم آورد، خشم و سرزنش در فرایند ارتباطی حضرت دارای جایگاهی است و آن جایی است که فرد به انحراف در اصول عقاید دچار می‌شود. امام علیه السلام در توصیه به یکی از اصحاب، وی را از معاشرت با دایی شخص که دچار انحراف در اعتقادات است، بر حذر می‌دارد:

سَمِعْتُ أَبَا الْحَسَنِ علیه السلام يَقُولُ لِأَبِي مَا لِي رَأَيْتُكَ عِنْدَ عَبْدِ  
 الرَّحْمَنِ بْنِ يَعْقُوبَ قَالَ إِنَّهُ خَالِي فَقَالَ لَهُ أَبُو الْحَسَنِ علیه السلام  
 إِنَّهُ يَقُولُ فِي اللَّهِ قَوْلًا عَظِيمًا يَصِفُ اللَّهُ تَعَالَى وَ يَحُدُّهُ وَ  
 اللَّهُ لَا يوصفُ فإِذَا جَلَسْتَ مَعَهُ وَ تَرَكَتْنَا وَ إِذَا جَلَسْتَ  
 مَعَنَا وَ تَرَكَتَهُ.<sup>۱</sup>

شنیدم ابوالحسن علیه السلام به پدرم می‌فرمود چگونه است که تو را نزد عبدالرحمن بن یعقوب دیدم؟ عرض کرد او دایی من است. حضرت به او فرمود آن مرد درباره خدا سخنی بس گزاف و هول‌انگیز می‌گوید؛ او خدا را (به‌صورت اجسام و اوصاف آن) وصف می‌کند و حال آن‌که خداوند به وصف نیاید، پس یا با او هم‌نشین شو و ما را رها کن یا با ما هم‌نشین باش و او را ترک کن. هنگامی که راوی در جواب امام می‌گوید که دایی‌ام هر چه می‌خواهد

بگوید و عقاید او بر من تأثیری ندارد، امام می‌فرماید:

أَمَا تَخَافَنَّ أَنْ تَنْزَلَ بِهِ نِقْمَةٌ فَتُصِيبَكُمْ جَمِيعاً أَمَا عَلِمْتَ  
 بِالَّذِي كَانَ مِنْ أَصْحَابِ مُوسَى وَكَانَ أَبُوهُ مِنْ أَصْحَابِ  
 فِرْعَوْنَ فَلَمَّا لَحِقَتْ خَيْلُ فِرْعَوْنَ مُوسَى عليه السلام تَخَلَّفَ عَنْهُ  
 لِبِعْظِهِ وَ أَدْرَكَهُ مُوسَى وَ أَبُوهُ يِرَاعِمُهُ حَتَّى بَلَغَا طَرْفَ  
 الْبَحْرِ فَغَرِقَا جَمِيعاً فَأَتَى مُوسَى الْخَبْرُ فَسَأَلَ جَبْرَائِيلَ  
 عَنْ حَالِهِ فَقَالَ لَهُ غَرِقَ رَحِمَهُ اللَّهُ وَ لَمْ يَكُنْ عَلَى رَأْيِ  
 أَبِيهِ لَكِنَّ التَّقِيمَةَ إِذَا نَزَلَتْ لَمْ يَكُنْ لَهَا عَمَّنْ قَارَبَ الْمُذْنِبَ  
 دِفَاعٌ<sup>۱</sup>.

امام رضا علیه السلام فرمود آیا نمی‌ترسی که عذابی بر او نازل  
 شود و تو را نیز فرا گیرد؟ آیا خبر نداری از داستان  
 شخصی که از اصحاب حضرت موسی علیه السلام بود و  
 پدرش از یاران فرعون، هنگامی که سواران فرعون به  
 موسی علیه السلام رسیدند، وی برگشت تا پدرش را موعظه  
 کند، موسی علیه السلام او را دریافت در حالی که پدرش با او با  
 غضب گفتگو می‌کرد تا آن‌گاه که به کنار دریا رسیدند  
 و هر دو غرق شدند. چون خبر او به موسی رسید گفت  
 خداوند او را رحمت کند، او به عقیده پدرش نبود ولیکن  
 هنگامی که عذاب نازل شد، همگان را فرامی‌گیرد،

۱. بحرانی، سیدهاشم، البرهان فی تفسیر القرآن، ج ۴، ص ۱۷۲؛ اخبار و آثار حضرت رضا علیه السلام،

گناهکار و غیرگناهکار را نمی‌شناسد.

## ■ صبر در ارتباط

یکی از مواردی که باعث تکمیل فرایند ارتباط و در عین حال ایجاد ارتباط پایدار می‌شود، به‌خرج‌دادن صبر و حوصله در این فرایند است. در سیره معصومین علیهم السلام دست‌کم دو نکته در این باره به‌چشم می‌خورد؛ اول این‌که تلاش ایشان بر این بوده است که موضوع را به‌طور کامل توضیح دهند و دوم این‌که هنگام برقراری ارتباط صبر می‌کرده‌اند تا طرف مقابل صحبت را به‌پایان رساند. امام رضا علیه السلام از قول پدرانش درباره شیوه ارتباطی پیامبر صلی الله علیه و آله می‌فرماید:

... وَ لَا يَتَكَلَّمُ فِي غَيْرِ حَاجَةٍ يَفْتَتِحُ الْكَلَامَ وَ يَخْتِمُهُ  
بِأَشْدَاقِهِ يَتَكَلَّمُ بِجَوَامِعِ الْكَلِمِ فَضْلًا لَا فُضُولَ فِيهِ وَ لَا  
تَقْصِيرُ... مَنْ جَالَسَهُ صَابِرَهُ حَتَّى يَكُونَ هُوَ الْمُنْصَرِفَ  
عَنْهُ ...<sup>۱</sup>

... و بدون این‌که نیازی داشته باشد سخن نمی‌گفت،  
سخن‌های خود را سنجیده می‌گفت و با مردم واضح و  
روشن گفتگو می‌کرد... با هر کس هم‌صحبت می‌شد،  
او را ترک نمی‌گفت تا هم‌صحبتش او را ترک کند و  
از وی جدا شود....

در آیه شریفه‌ای که به نقلی درباره ارتباط مربوط است<sup>۲</sup> نیز قبل از

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۳۱۸.

۲. آل عمران/ ۲۰۰؛ «یا أیها الذین آمنوا اصبروا و صابروا و رابطوا و اتقوا الله لعلکم تفلحون».

هر چیزی توصیه به صبر شده است. البته صبری که مد نظر تعالیم دینی است، صبری توأم با مجاهدت است. امام رضا علیه السلام در مناظره‌ای که با علمای اهل سنت ترتیب داده شده بود، ضمن به خرج دادن حوصله بسیار در طول مناظره و نقل شواهد گوناگون از احادیث مورد قبول اهل بیت علیهم السلام و عامه، در فرازی به روایتی از پیامبر صلی الله علیه و آله اشاره می‌فرماید که طی آن هنگامی که آیه ۲۳ سوره شوری<sup>۱</sup> بر پیامبر صلی الله علیه و آله نازل شد، ایشان در میان مردم خطبه خواند و پس از حمد و ثنای خداوند فرمود:

«ای مردم، خداوند بر شما امری را واجب کرده است؛

آیا می‌توانید امر پروردگار را انجام دهید؟»

در این هنگام مردم سکوت کردند و جواب آن حضرت را ندادند. پیغمبر اکرم صلی الله علیه و آله روز بعد بار دیگر سخن خود را تکرار کرد و کسی جواب نداد. روز سوم نیز خطبه خواند و فرمود: «شما باید امر خداوند را اطاعت کنید!» مردم باز سکوت کردند. پیغمبر صلی الله علیه و آله فرمود: «خداوند متعال از شما طلا و نقره یا ماکول و مشروب نخواسته است.» گفتند: «پس در این صورت قبول کردیم ولیکن اکثر آن‌ها به گفته خود وفا نکردند.»<sup>۲</sup>

نکته‌ای که در این روایت مبرهن است، این است که پیامبر صلی الله علیه و آله به دلیل

۱. «قُلْ لَا أَسْأَلُكُمْ عَلَيْهِ أَجْرًا إِلَّا الْمَوَدَّةَ فِي الْقُرْبَىٰ».

۲. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، صص ۳۲۴-۳۲۵.

اهمیت پیام و شناختی که از گیرندگان پیام خود دارد، سه روز مداوم برای انتقال پیام اصلی صبر می‌کند.

### ■ توجه به سطح فهم مخاطب

یکی از روش‌های ارتباطی معصومان، سخن گفتن به مقتضای حال مخاطب است. از امام صادق علیه السلام مروی است:

مَا كَلَّمَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ الْعِبَادَ بِكُنْهٍ عَقْلِهِ قَطُّ وَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ إِنَّا مَعَاشِرَ الْأَنْبِيَاءِ أُمِرْنَا أَنْ نُكَلِّمَ النَّاسَ عَلَى قَدْرِ عُقُولِهِمْ.<sup>۱</sup>

هیچ گاه پیغمبر با مردم از عمق عقل خویش سخن نگفت، بلکه می‌فرمود ما گروه پیغمبران مأموریم که با مردم به اندازه عقل خودشان سخن بگوییم.

چون که با کودک سر و کارم فتاد

هم زبان کودکان باید گشاد<sup>۲</sup>

در آموزه‌های رضوی نیز این نکته مورد توجه است. امام رضا علیه السلام به یونس بن عبدالرحمن که مورد بدگویی اصحابش در نزد امام علیه السلام قرار گرفته بود، چنین توصیه می‌فرماید:

يَا يُونُسُ حَدِّثِ النَّاسَ بِمَا يَعْرِفُونَ وَ اتْرُكْهُمْ مِمَّا لَا يَعْرِفُونَ...<sup>۳</sup>

۱. کافی، ج ۱، ص ۲۳؛ همان، ترجمه سیدجواد مصطفوی، ج ۱، ص ۲۷.

۲. مولوی، جلال‌الدین محمد، مثنوی معنوی، دفتر چهارم، ص ۶۶۸.

۳. کشی، محمد بن عمر، اختیار معرفة الرجال، تصحیح محمد بن حسن طوسی و حسن

ای یونس، با مردم طبق فهم و دانش آن‌ها سخن بگو  
 و از آن‌چه درک نمی‌کنند، دست بکش.<sup>۱</sup>

در حدیثی دیگر امام می‌فرماید از سخن گفتن درباره توحید و غیر آن  
 خودداری کنید و با مردم طبق معرفت و درک آن‌ها سخن بگویید و از  
 گفتن مطالبی که قابل فهم جامعه نیست و مورد انکار آنان قرار می‌گیرد،  
 خودداری کنید:

دَخَلْتُ عَلَى الرَّضَا عَلَيْهِ السَّلَامُ فَقَالَ لِي قُلْ لِلْعَبَّاسِيِّ يَكْفُ عَنِ  
 الْكَلَامِ فِي التَّوْحِيدِ وَ غَيْرِهِ وَ يَكَلِّمِ النَّاسَ بِمَا يَعْرِفُونَ  
 وَ يَكْفُ عَمَّا يَنْكُرُونَ وَ إِذَا سَأَلُوكَ عَنِ التَّوْحِيدِ فَقُلْ  
 كَمَا قَالَ اللَّهُ عَزَّوَجَلَّ ﴿قُلْ هُوَ اللَّهُ أَحَدٌ \* اللَّهُ الصَّمَدُ  
 \* لَمْ يَلِدْ وَ لَمْ يُولَدْ \* وَ لَمْ يَكُنْ لَهُ كُفُوًا أَحَدٌ﴾ وَ إِذَا  
 سَأَلُوكَ عَنِ الْكَيْفِيَّةِ فَقُلْ كَمَا قَالَ اللَّهُ عَزَّوَجَلَّ ﴿لَيْسَ  
 كَمِثْلِهِ شَيْءٌ﴾ وَ إِذَا سَأَلُوكَ عَنِ السَّمْعِ فَقُلْ كَمَا قَالَ اللَّهُ  
 عَزَّوَجَلَّ ﴿هُوَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ﴾ فَكَلِّمِ النَّاسَ بِمَا يَعْرِفُونَ.<sup>۲</sup>

به عباس بگویید از سخن گفتن در مباحث توحید  
 و غیر آن خودداری کند و با مردم طبق معرفت  
 آن‌ها و درک آن‌ها سخن بگوید و از مطالبی که قابل

مصطفوی، ص ۴۸۷.

۱. اگر به کل مطلب مراجعه کنیم، می‌بینیم یونس بن عبدالرحمن ملاحظه سطح فکر  
 اصحابش را نمی‌کند و برایشان مطالب سنگین می‌گوید، مورد بدگویی این جماعت در  
 نزد امام عَلَيْهِ السَّلَامُ قرار می‌گیرد و با این نصیحت امام روبه‌رو می‌شود.

۲. التوحید، ص ۹۵.



فهم جامعه نیست و مورد انکار آنان قرار می‌گیرد، خودداری کند. و هر گاه از تو درباره توحید پرسیدند، همان طور که خداوند فرموده است بیان کن. پروردگار متعال می‌فرماید ﴿قُلْ هُوَ اللَّهُ أَحَدٌ\* اللَّهُ الصَّمَدُ\* لَمْ يَلِدْ وَ لَمْ يُولَدْ\* وَ لَمْ يَكُنْ لَهُ كُفُوًا أَحَدٌ﴾ و هرگاه از کیفیت پرسیدند، همان گونه که خداوند فرموده است ﴿لَيْسَ كَمِثْلِهِ شَيْءٌ﴾ برای مردم بیان کن و هرگاه از تو پرسیدند که خداوند چگونه می‌شنود، بگو ﴿وَ هُوَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ﴾ و در همه گفتگوها باید به اندازه عقل و معرفت مردم گفتگو شود.

### ■ ارائه تدریجی اطلاعات

یک گوینده زبردست با شناختی که از مخاطب و میزان تقاضای او برای شنیدن مطلب دارد، پیام ارسالی را به‌ویژه در صورتی که دارای پیچیدگی و بطن است، به وی ارائه می‌کند. این نکته را در شیوه ارائه قرآن کریم و تبیین آن توسط معصومین علیهم السلام و حتی اهل علم به خوبی می‌توانیم مشاهده کنیم. در احادیث رضوی نیز به چنین مواردی می‌توان برخورد:

سَأَلَتْ أَبَا الْحَسَنِ عليه السلام فَقُلْتُ لَهُ لِمَ كُنِيَ النَّبِيُّ صلى الله عليه وآله بِأَبِي الْقَاسِمِ فَقَالَ لِأَنَّهُ كَانَ لَهُ ابْنٌ يُقَالُ لَهُ قَاسِمٌ فَكُنِيَ بِهِ قَالَ فَقُلْتُ لَهُ يَا ابْنَ رَسُولِ اللَّهِ صلى الله عليه وآله فَهَلْ تَرَانِي أَهْلًا لِلزِّيَادَةِ فَقَالَ نَعَمْ أَمَا عَلِمْتَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صلى الله عليه وآله قَالَ أَنَا وَ عَلِيٌّ أَبَوَا هَذِهِ الْأُمَّةِ قُلْتُ بَلَى قَالَ أَمَا عَلِمْتَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صلى الله عليه وآله

أَبٌ لِّجَمِيعِ أُمَّتِهِ وَ عَلِيٌّ عَلَيْهِ السَّلَامُ مِنْهُمْ قُلْتُ بَلَى قَالَ أَمَا عَلِمْتَ  
 أَنَّ عَلِيًّا عَلَيْهِ السَّلَامُ قَاسِمُ الْجَنَّةِ وَ النَّارِ قُلْتُ بَلَى قَالَ فَقِيلَ لَهُ أَبُو  
 الْقَاسِمِ لِأَنَّهُ أَبُو قَسِيمِ الْجَنَّةِ وَ النَّارِ فَقُلْتُ لَهُ وَ مَا مَعْنَى  
 ذَلِكَ قَالَ إِنَّ شَفَقَةَ النَّبِيِّ ﷺ عَلَى أُمَّتِهِ شَفَقَةُ الْآبَاءِ عَلَى  
 الْأَوْلَادِ وَ أَفْضَلُ أُمَّتِهِ عَلَيٌّ عَلَيْهِ السَّلَامُ وَ مِنْ بَعْدِهِ شَفَقَةُ عَلِيٍّ عَلَيْهِ  
 السَّلَامُ عَلَيْهِمْ كَشَفَقَتِهِ ﷺ لِأَنَّهُ وَ صِيبُهُ وَ حَلِيفَتُهُ وَ الْإِمَامُ بَعْدَهُ  
 فَلِذَلِكَ قَالَ أَنَا وَ عَلِيٌّ أَبَوَا هَذِهِ الْأُمَّةِ وَ صَعِدَ النَّبِيُّ ﷺ  
 الْمُنْبَرَ فَقَالَ مَنْ تَرَكَ دِينَنَا أَوْ ضَيَاعاً فَعَلَى وَ إِلَيَّ وَ مَنْ تَرَكَ  
 مَالاً فَلِوَرَثَتِهِ فَصَارَ بِذَلِكَ أَوْلَى بِهِمْ مِنْ آبَائِهِمْ وَ أُمَّهَاتِهِمْ وَ  
 أَوْلَى بِهِمْ مِنْهُمْ بِأَنْفُسِهِمْ وَ كَذَلِكَ أَمِيرُ الْمُؤْمِنِينَ عَلَيْهِ السَّلَامُ بَعْدَهُ  
 جَرَى ذَلِكَ لَهُ مِثْلُ مَا جَرَى لِرَسُولِ اللَّهِ ﷺ.<sup>۱</sup>

از حضرت رضا عليه السلام پرسیدم چرا حضرت رسول ﷺ مکنی به ابوالقاسم بودند؟ فرمود چون آن جناب فرزندی بنام «قاسم» داشتند، از این رو وی را ابوالقاسم می‌گفتند. عرض کردم یابن رسول‌الله اگر مرا اهل می‌دانی، بیش از این بگو. فرمود آری مگر نمی‌دانی که حضرت رسول ﷺ پدر امت خویش است و علی عليه السلام نیز در میان امت به منزله آن جناب است؟ عرض کردم چرا همین‌طور است. فرمود مگر نمی‌دانی علی عليه السلام قاسم

۱. عیون اخبار الرضا عليه السلام، ج ۲، ص ۸۵

بهشت و دوزخ است؟ گفتم آری چنین است. فرمود از این جهت پیغمبر را ابوالقاسم گفتند، زیرا پدر قاسم جنت و نار است. گفتم معنی آن چیست؟ فرمود محبت حضرت رسول به امتش مانند محبت پدر به اولاد است، افضل امت آن حضرت علی بن ابی طالب علیه السلام است و محبت علی نسبت به امت بعد از رسول خدا مانند نبی اکرم صلی الله علیه و آله بوده است، زیرا او وصی و جانشین و امام بعد از او است. به همین دلیل فرمود من و علی دو پدر این امت هستیم. حضرت رسول صلی الله علیه و آله بر منبر فرمودند هر کس بمیرد و مقروض باشد یا حقی در گردن داشته باشد من از عهده آن بیرون می‌آیم و هر کس مرد و مالی از خود به جای گذاشت مالش به ورثه او متعلق است. به همین دلیل پیغمبر اکرم صلی الله علیه و آله به مسلمانان از پدر و مادر آنها نسبت به آنان سزاوارتر است و همچنین از خودشان نیز اولی است و امیرالمؤمنین علیه السلام نیز در این امور مانند رسول خداست.

چنان که می‌بینیم، در این حدیث شریف راوی در ابتدا از امام درباره کنیه پیامبر صلی الله علیه و آله می‌پرسد و امام به ارائه سخن مشهور یعنی وجود فرزندی به نام قاسم برای ایشان بسنده می‌کند. در ادامه راوی با نشان دادن حرص خود به دانستن، از امام تقاضای اطلاعات بیشتر می‌کند که امام مطلب را برای وی شرح می‌دهد.



## فصل دوم

# عوامل برقراری ارتباط مؤثر در گفتار و رفتار امام رضا علیه السلام



«قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي وَ يَسِّرْ لِي أَمْرِي وَ اخْلُ عُنُقَةَ مَنْ لِسَانِي يُفْقَهُوا قَوْلِي»<sup>۱</sup>  
 این آیات شریفه بخشی از گفتگوی موسی کلیم علیه السلام بعد از نخستین دستور باری تعالی برای حضور نزد فرعون است. پیش از این آیات، خداوند توانایی‌هایی مانند تبدیل عصا به اژدها و ید بیضا را به موسی علیه السلام عنایت فرمود، ولی موسی علیه السلام باید پیام الهی را به فرعون که طغیان کرده بود، می‌رساند. بنابراین در نخستین درخواست از ذات اقدس باری تعالی گشایش زبان را درخواست کرد.

هنر بیان که هدف غایی آن، چنان‌که موسی درخواست کرده بود، فهم پیام از سوی مخاطب است، همواره همراه تاریخ‌سازان بوده است و انبیا و اولیای الهی با اتصال به آفریننده انسان، برترین کسانی بودند که از آن بهره بردند.

انسان موجودی اجتماعی است و از هم‌نوعان خود فرامی‌گیرد و به ایشان می‌آموزد. از همان ابتدای حیات بشر، قوه یادگیری برای چگونگی زیستن به کمک او آمد و در عین اینکه خداوند آموختنی‌ها را به آدم هدیه کرد، شیطان نیز آموختنی‌های خود را به فرزند او آموخت و این سلسله انتقال پیام ادامه یافت.

پیامبران (علیهم‌السلام) نیز چنانچه گفته شد، برای انتقال پیام‌های الهی به مخاطبان از انواع روش‌ها بهره بردند و هر مخاطبی به فراخور درک خود توانست از این هدایت الهی بهره ببرد.

در معنای ارتباط و انتقال پیام گفته شده «ارتباط، فراگرد انتقال پیام از سوی فرستنده برای گیرنده است به شرط اینکه در گیرنده پیام، مشابهت معنا با معنای مورد نظر فرستنده ایجاد شده باشد»<sup>۱</sup>. معانی رفیع پیام الهی برای افراد مختلف متفاوت است و این مشابهت معنایی در گیرندگان به فراخور درک ایشان بین صفر تا یک در حال تغییر است. هنر معصومان (علیهم‌السلام) در برقراری همین ارتباط مؤثر با مخاطبان است و البته با واکاوی احادیث رسیده از این گوهران تابناک می‌توان به عواملی چند در برقراری ارتباط اثربخش و البته موانع آن دست یافت.

نکته مهم در این باره آن است که شیوه برقراری ارتباط مؤثر با مخاطبان که عمدتاً با هدف تربیت مخاطب، تذکار، تبیین کلام وحی و احادیث اجداد گرامی ایشان بوده، در متن احادیث مستتر است و پژوهشگر می‌تواند با مطالعه دسته‌بندی‌های موجود و واکاوی احادیث در تمامی ابواب، زیرساخت‌های

۱. محسنیان راد، مهدی، ارتباطات انسانی، ص ۴۳.



ارتباطی ایشان با مردم آن عصر را استخراج و دسته‌بندی کند.

در منابع علوم ارتباطات اجتماعی و روان‌شناسی، عواملی برای برقراری ارتباط مؤثر برشمرده شده است که اگر بخواهیم با دیده‌ی دسته‌بندی به آن بنگریم، گروهی تحت عنوان عوامل و زیرساخت‌های درونی شمرده می‌شوند و گروهی دیگر، حالت بیرونی و مهارتی است. از جمله در این آثار، از گشودگی یا افشای خود نام برده شده است.<sup>۱</sup> همچنین رعایت ادب و احترام مخاطب از عناوین دیگر است. در توضیح این مورد آمده است که حرمت‌شکنی در گام نخست، حالتی روانی برای مخاطب ایجاد می‌کند که مانع پذیرش سخنان گوینده و حتی شعله‌ور شدن آتش خشم و تنفر در وی می‌شود.<sup>۲</sup>

مثبت‌اندیشی<sup>۳</sup>، اعتمادآفرینی، همگامی<sup>۴</sup>، رازداری که در روابط میان‌فردی از دو جنبه قابل بررسی است؛ حفظ اسرار خود و دیگران، اولویت‌شناسی و توجه به سطح فهم مخاطب<sup>۵</sup>، گوش‌دادن فعال<sup>۶</sup>، حمایت‌گری<sup>۷</sup> و بالاخره سخن‌گفتن شایسته را می‌توان از عوامل برقراری ارتباط مؤثر برشمرد.<sup>۸</sup>

در آثار مختلفی که به‌نوعی به این مبحث پرداخته‌اند، بر حسب

۱. فرهنگی، علی‌اکبر، ارتباطات انسانی، ج ۱، ص ۱۱۴.

۲. گروه پژوهشی علوم قرآنی و حدیث مرکز پژوهش دانشگاه علوم اسلامی رضوی، فرهنگ روابط اجتماعی در آموزه‌های اسلامی، جلد ۲، ص ۴۴۹.

۳. وود، جولیان، ارتباطات میان‌فردی روانشناسی تعامل اجتماعی، صص ۷۳-۷۴.

۴. ریچاردسون، جری، معجزه ارتباط و ان ال پی، صص ۴۷-۴۸.

۵. فرهنگ روابط اجتماعی در آموزه‌های اسلامی، ج ۲، ۴۵۴-۴۵۶.

۶. بولتون، جان، روان‌شناسی روابط انسانی، ص ۶۱.

۷. ارتباطات انسانی، ج ۱، ص ۱۱۸.

۸. فرهنگ روابط اجتماعی در آموزه‌های اسلامی، ج ۲، ص ۴۶۳.

تأثیرگذاری و تأثیرپذیری اخلاق و گفتار انتقال‌دهنده پیام، به دسته‌بندی عوامل و موانع برقراری ارتباط مؤثر پرداخته شده است. به‌نظر نویسنده این پژوهش، با بررسی احادیث حضرت رضا علیه السلام می‌توان به برخی عوامل رفتاری و گفتاری که از درون فرستنده پیام نشأت می‌گیرد، دست یافت که فرستنده با فراگیری و نهادینه کردن آن در درون خود می‌تواند در انتقال پیام موفق باشد. البته لازم به ذکر است که دوران امام رضا علیه السلام به‌ویژه دوران ولایت‌عهدی ایشان، دورانی خاص در خصوص ارتباط امام شیعه با مخاطبان به‌دلیل فضای ایجادشده است.

هرچند عوامل برقراری ارتباط مؤثر، بیش از شاهدمثال‌هاست، ولی این مطلب را نباید از نظر دور داشت که عوامل مذکور صرفاً در احادیث این امام همام جستجو شده است.

### زیرساخت‌های درونی ارتباط مؤثر

در تحقق ارتباط، گروهی از عوامل درون فرد یافت می‌شود و این موارد در افراد مختلف، بسته به خصوصیات ایشان متفاوت است. با نگاه به آموزه‌های رضوی، مروری کوتاه به این موارد خواهیم داشت.

#### ■ ایمان و توکل به خدا

ایمان به خدا بر شیوه ارتباط فرستنده با دیگران تأثیر می‌گذارد، توکل به خدا در او آرامشی پدید می‌آورد و قلب او را مطمئن می‌سازد که دیگران از رابطه با او احساس آرامش و به او احساس علاقه پیدا می‌کنند. چنین شخصی، چون خدا را ناظر اعمال خود می‌داند و یقین دارد که خدا همیشه یار و یاور اوست،

ارتباط خود را با دیگران خالص و صادقانه با مردم رفتار می‌کند:

الَّذِينَ آمَنُوا وَ تَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ  
 الْقُلُوبُ<sup>۱</sup>

همان کسانی که ایمان آورده‌اند و دل‌هایشان به یاد  
 خدا آرام می‌گیرد؛ آگاه باش که با یاد خدا دل‌ها آرامش  
 می‌یابد.

هیچ کنجی بی‌دد و بی‌دام نیست

جز به خلوتگاه حق آرام نیست<sup>۲</sup>

امام رضا علیه السلام در تفسیر آیه شریفه

وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ<sup>۳</sup>

و هر کس بر خدا اعتماد کند، او برای وی بس است.

در توصیف توکل می‌فرماید:

... هر کاری متوجه فرد شد، اعتماد و اطمینان  
 خود را از دست ندهد و از آنچه برایش پیش آمد،  
 راضی باشد و بداند آنچه برایش پیش آمده، خیر  
 است. بر خداوند در کارهای خود توکل داشته باشد  
 و همهٔ امورش را به او واگذارد. یکی از موارد توکل،  
 واگذاردن کارهایی است که از عواقب آن اطلاعی در

۱. رعد/۲۸.

۲. مثنوی معنوی، دفتر دوم، ص ۲۰۵.

۳. طلاق/۳.

دست نیست؛ و باید با توکل به خداوند دنبال همه کارهای نیک را گرفت و از وی کمک و استعانت خواست تا در آن کارها پیروز و موفق شد.<sup>۱</sup>

از فحوای این سخن، آرامشی هویداست که رهاورد توکل در زندگی است. این آرامش در پس ارتباط با هم‌نوعان نیز پشتیبان فرد متوکل است. در مناظره‌های امام رضا علیه السلام با گروه‌های مختلف، این زیرساخت به‌خوبی روشن و هویداست. از جمله آنجا که مأمون و فضل‌بن‌سهل با هدف شکست و به‌چالش‌کشاندن امام علیه السلام، مناظره‌ای با اصحاب ادیان تدارک می‌بینند که تبحر این افراد در مناظره حتی یاران امام علیه السلام را نیز نگران می‌کند؛ اما ایشان با همان ایمان و توکل وضو می‌گیرد و با نوشیدن مقداری سویق و نوشاندن آن به اصحاب همراهش، پای در مناظره‌ای موفق می‌گذارد و بار دیگر مأمون و طرف‌های مناظره را شگفت‌زده می‌کند.<sup>۲</sup>

در مناظره‌ای دیگر، امام علیه السلام بعد از اینکه سؤال‌های متعدد طرف مناظره را به‌خوبی پاسخ می‌دهد، هنگامی که وقت نماز فرامی‌رسد، با اینکه طرف مناظره می‌گوید اگر ادامه دهی من به شکست خود اعتراف می‌کنم، امام علیه السلام با ایمان راستینی که دارد، جلسه مناظره را ترک می‌کند و به‌سوی نماز می‌شتابد.<sup>۳</sup> در اینجا نیز ایشان با اطمینان، ایمان و توکلی که به خداوند دارد، به‌هیچ وجه وقت اجابت دعوت الهی را با پیروزی در مناظره و شکست

۱. حرانی، ابن شعبه، تحف العقول، ص ۴۴۳.

۲. التوحید، ص ۴۱۹.

۳. طوسی، ابن حمزه، ص ۱۹۳.

خصم جایگزین نمی‌کند و این درس امام علیه السلام، هم در جلسه مناظره بر خصم تأثیر می‌گذارد و هم تاکنون برای نسل‌های متعدد شنونده احادیث حضرت، آموزنده و تربیت‌کننده است.

### ■ ایجاد آمادگی روحی و قلبی

در فرایند ارتباط، به‌همان اندازه که پریشانی روحی به ارتباط لطمه می‌زند، آمادگی روحی و قلبی در هر نوع از ارتباط در اثربخشی آن تأثیر مثبت خواهد داشت. در ارتباطات حساس و احیاناً پرچالش نظیر مناظره، آمادگی روحی تأثیر بیشتری بر ارتباط خواهد گذاشت.<sup>۱</sup>

در مناظرات حضرت رضا علیه السلام با اصحاب ادیان که با هدف شکست امام علیه السلام برنامه‌ریزی شده بود، امام علاوه بر ایجاد آمادگی در خویش، این آرامش را به اطرافیان و همراهانش نیز منتقل می‌کند:

فَلَمَّا أَصْبَحْنَا أَتَانَا الْفُضْلُ بْنُ سَهْلٍ فَقَالَ لَهُ جُعِلْتُ فِدَاكَ  
 ابْنُ عَمِّكَ يَنْتَظِرُكَ وَ قَدْ اجْتَمَعَ الْقَوْمُ فَمَا رَأَيْكَ فِي  
 إِثْيَانِهِ فَقَالَ لَهُ الرَّضَاءُ علیه السلام تَقَدَّمْنِي فَإِنِّي صَائِرٌ إِلَى نَاحِيَّتِكُمْ  
 إِن شَاءَ اللَّهُ ثُمَّ تَوَضَّأَ علیه السلام وَضُوءَ الصَّلَاةِ وَ شَرِبَ شَرْبَةً  
 سَوِيقٍ وَ سَقَانَا مِنْهُ ثُمَّ خَرَجَ وَ خَرَجْنَا مَعَهُ حَتَّى دَخَلْنَا  
 عَلَى الْمَأْمُونِ...<sup>۲</sup>

هنگام صبح فضل‌بن‌سهل آمد و گفت قربانت گرم

۱. امینی‌فر، حسن، «روش‌شناسی مناظرات حضرت رضا علیه السلام»، مجموعه مقالات همایش

زالال اندیشه رضوی، ص ۷۵.

۲. التوحید، ص ۴۱۹.

پسر عمت در انتظار شما است و همه در انتظار شما هستند، نظر شما در این باره چیست؟ فرمود: شما بروید، ما هم به‌زودی در مجلس شما شرکت خواهیم کرد. سپس وضو گرفت و مقداری سویق میل فرمود و به ما نیز از آن خوراند، بعد بیرون شد و ما نیز با وی بیرون شدیم تا به مجلس مأمون وارد شدیم...

در این حدیث امام رضا علیه‌السلام با عمل و شیوه رفتار خود در مقابل اضطرابی که در همراهان ایشان هویداست، شیوه مقابله با اضطراب و به‌دنبال آن شیوه مؤثر ارتباط در این وضعیت را به ایشان نشان می‌دهند.

### ■ نیت

نیت تصمیم و اقدام هدف‌داری است که به‌منزله موتور محرکه انسان برای انجام کار و تصمیم اوست و از طرف دیگر انگیزه زیربنایی مغز و روان انسان نیز برای انجام کار خیر یا شر وی محسوب می‌شود؛ به‌طوری که ارزش ذاتی کارها به نیت انسان برمی‌گردد:

وَمَا فِي الصُّدُورِ تُجَازَى الْعِبَادُ<sup>۱</sup>

و بندگان را بدانچه در دل دارند پاداش دهند.

امام رضا علیه‌السلام از حضرت رسول صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم نقل می‌کند:

لَا قَوْلَ إِلَّا بِعَمَلٍ وَلَا قَوْلَ وَلَا عَمَلَ إِلَّا بِنِيَّةٍ وَلَا عَمَلَ  
وَلَا نِيَّةَ إِلَّا بِإِصَابَةِ السُّنَّةِ وَمَنْ تَمَسَّكَ بِسُنَّتِي عِنْدَ

۱. شریف رضی، نهج البلاغه، ترجمه سیدجعفر شهیدی، ص ۵۶.

اِخْتِلَافِ اُمَّتِي كَانَ لَهُ اَجْرٌ مِائَةِ شَهِيْدٍ<sup>۱</sup>

گفتار بدون عمل بی‌فایده است و عمل بدون نیت نتیجه‌ای ندارد و نیت هم باید مطابق سنت باشد.

نیت مثبت، خیرخواهانه و خالص در فرایند ارتباط تأثیری مثبت خواهد گذاشت و مخاطب را تحت تأثیر قرار خواهد داد. حتی اگر با دید دینی به فرایند اثربخشی ارتباط بنگریم، نیت پاک و خالص، یاری بیننده درون انسان‌ها را نیز در اثربخشی آن به دنبال خواهد داشت.

### ■ دانش

دانش و داشتن اطلاعات قبلی از مخاطب، محیط و مسائل مطرح‌شده مرتبط در موفقیت و اثربخشی ارتباط نقشی به‌سزا دارد. هرچه دانش فرد درباره این مسائل بیشتر باشد، بهتر می‌تواند شیوه ارتباط با دیگران و واکنش‌هایش را در برابر افراد و رویدادها تحت کنترل آورد.<sup>۲</sup> در شیوه ارتباطی رضوی در این باره مسائل زیر را می‌توان مشاهده کرد:

### □ اطلاعات قبلی از مخاطب

به طور کلی هرچه اطلاعات ما از مخاطب بیشتر باشد، برقراری ارتباط با او ساده‌تر خواهد بود، زیرا یکی از عوامل فهم معنا در گیرنده، برانگیختن وی به شنیدن و آماده‌سازی وی برای پذیرش پیام فرستنده است. امام رضا علیه السلام از این مورد در ارتباطات خود بهره‌وفی برده است. چه‌بسا این اطلاعات

۱. طوسی، محمدبن حسن، الامالی، ص ۸۰۱؛ راوندی، قطب‌الدین، فقه القرآن، ج ۱، ص ۱۰۱.

۲. همان.

ناشی از دانش فراگیر امام رضا علیه السلام از علوم پدرانش یا آورده اصحاب یا حتی اتصال ایشان به منبع غیب باشد.<sup>۱</sup>

برای مثال می‌توان به حدیثی از امام در این باره اشاره کرد که با ورود امام به بصره، گروهی از مردم به دیدن ایشان می‌روند. از قضا مردی قبلاً خواب رسول اکرم صلی الله علیه و آله را دیده است که هجده عدد خرما به وی داده است و همین فرد در این مکان خدمت امام رضا علیه السلام می‌رسد و اتفاقاً امام رضا علیه السلام همان تعداد خرما به وی می‌دهد. فرد طلب بیشتر می‌نماید و امام رضا علیه السلام در جواب می‌فرماید که اگر پیامبر صلی الله علیه و آله بیشتر به تو مرحمت کرده بود من نیز بیشتر به تو می‌دادم.<sup>۲</sup> البته این نکته را نیز باید اضافه کنیم که بهره‌مندی امام از علم غیب موهبتی الهی برای پذیرش پیام هدایت امام است و صرفاً از ویژگی‌های امام معصوم علیه السلام است.

در مناظرات حضرت نیز این مقوله مشاهده می‌شود. در مجلسی که مأمون برای سنجش اطلاعات حضرت تدارک می‌بیند، امام علیه السلام قبل از آغاز مناظره، با نوفلی که در فضای چنین مباحثی قرار داشت، به بازگوکردن مواضع طرف مقابل در مناظره پرداخت.<sup>۳</sup>

۱. الثاقب فی المناقب، ص ۱۸۹؛ در یکی از مناظرات حضرت با عمرو بن هذاب وی را از مطلبی در آینده خبر می‌دهد که عمرو می‌گوید کسی جز خدا علم غیب نمی‌داند. امام علیه السلام در جواب می‌فرماید: «أولیس الله یقول: عالم الغیب فلا یظهر علی غیبه أحد. إلا من ارّضی من رسول الله صلی الله علیه و آله عنده مرتضی، و نحن ذریة ذلك الرسول الذی أطلع الله علی ما شاء من غیبه، فعلمنا ما کان و ما یكون إلى یوم القیامة».

۲. مناقب آل ابی طالب علیهم السلام، ج ۴، ص ۳۴۲.

۳. التوحید، ص ۴۱۸؛ امام فرمود: ای نوفلی تو عراقی هستی و عراقی میانه‌رو است، شما



اطلاعات دقیق از عقاید مخاطب نیز در مناظره‌های حضرت قابل مشاهده است. در مناظره ایشان با جاثلیق مسیحی و رأس الجالوت یهودی، تبحر ایشان درباره متون مقدس انجیل، تورات و روایت‌های مختلف از متی و لوقا و چگونگی جمع‌آوری مجدد انجیل و اختلاف موجود در آن، تعجب علمای حاضر در مناظره را برانگیخت و این دو را وادار به پذیرش قول امام علیه السلام درباره نبوت پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله، توحید و عدم ثنویت و حقانیت اسلام کرد.<sup>۱</sup>

مثال‌های بیان‌شده از احادیث امام رضا علیه السلام، بیشتر خرق عادت ایشان را نشان می‌دهد. البته همان‌طور که گفته شد، این ویژگی مختص امام معصوم است، ولی به‌نظر می‌رسد امام رضا علیه السلام در ارتباطات خود تنها به این موهبت الهی بسنده نکرده و با تشکیل حلقه یاران باوفا در اطراف خود، به‌ویژه در مرو، از این ظرفیت به‌سود خویش بهره برده است.

برای مثال راه‌یابی شخصیتی مانند اباصلت هروی به بیت امام علیه السلام، نه

---

درباره این اجتماع چه نظری داری و پسر عمت چه کاری می‌خواهد انجام دهد؟ گفتم: قربانت گردم وی در نظر دارد شما را بیازماید و علم و کمال شما را امتحان کند، ولیکن او فکر خوبی نکرده و در این باره شکست خواهد خورد. فرمود: نظر او در این باب چیست؟ گفتم: اصحاب مقالات و اهل بدعت بر خلاف علما هستند که هر چیزی را انکار نکنند، آن‌ها نسبت به هر چیزی بدین هستند و منکر بسیاری از معتقدات ما هستند. اگر تو احتجاج کنی که خداوند یکی است، گویند دلیل وحدانیت او را بیان کن و اگر بگویی محمد صلی الله علیه و آله رسول خداست، باز گویند رسالت او را ثابت کن و بعد مغالطه و مجادله می‌کنند و خلط مبحث می‌نمایند. شما از آن‌ها حذر کنید. حضرت رضا علیه السلام تبسم کرد و بعد فرمود: ای نوفلی آیا گمان می‌کنی که آن‌ها برهان مرا رد کنند و مرا در محاورات از میدان بیرون نمایند؟ (عطاردی، پیشین، ص ۵۹۸).

از مدینه و حضور ایشان در آن شهر، بلکه از نیشابور و از هنگام عزیمت ایشان به مرو است.<sup>۱</sup> به طوری که همگان وی را از خادمان خاص و محارم آن حضرت می‌دانند و از مطالعه زندگی او معلوم است که وی در عصر خود از شخصیت‌های ممتاز بوده و با اکابر و علمای اهل حدیث در آن عصر ارتباط داشته است.<sup>۲</sup>

### □ دانستن زبان مخاطب

یکی از امتیازات یک سخنور و مبلغ، برقراری ارتباط با گروه‌های مختلف مردم است. بر کسی پوشیده نیست که هرچه دایره مخاطبان وسیع‌تر باشد، آشنایی فرستنده با مخاطبان، عادات، آداب و رسوم، عقاید و حتی زبان و گویش ایشان باید بیشتر و کامل‌تر باشد. یکی از بایدهای نمایندگان هر کشور در کشور دیگر آشنایی ایشان با زبان و گویش ملت محل عزیمت است.

در سیره حضرت رضا علیه السلام با توجه به موقعیت خاص ایشان و عزیمت آن حضرت به مرزهای شرقی عالم اسلام، این موضوع به نیکویی مشاهده می‌شود. امام علیه السلام برای برقراری ارتباط با مخاطبان، به مدد علم و دانش الهی که دارد، بدون واسطه با ایشان ارتباط برقرار می‌کند. روایتی در این باره از ابواسماعیل سندی وارد شده است که دلالت بر این مطلب دارد:

و مِنْهَا مَا قَالَ أَبُو إِسْمَاعِيلَ السُّنْدِيُّ قَالَ سَمِعْتُ بِالسُّنْدِ  
 أَنَّ لِلَّهِ حُجَّةً فِي الْعَرَبِ فَخَرَجْتُ مِنْهَا فِي الطَّلَبِ فَدَلَّلْتُ  
 عَلَى الرَّضَا فَقَصَدْتُهُ وَ دَخَلْتُ عَلَيْهِ وَ أَنَا لَا أَعْرِفُ مِنْ

۱. عطاردی، عزیزالله، روایان امام رضا علیه السلام در مسند الرضا علیه السلام، ص ۲۳۲.

۲. همان، ص ۲۲۸.

الْعَرَبِيَّةِ كَلِمَةً وَاحِدَةً فَسَلَّمْتُ بِالسُّنْدِيَةِ فَرَدَّ عَلَيَّ بِلُغَتِي  
 فَجَعَلْتُ أَكَلِمُهُ بِالسُّنْدِيَةِ وَهُوَ يَحِجُّنِي بِهَا...<sup>۱</sup>

ابواسماعیل سندی گوید که من شنوادم در سند که حق تعالی را هست حتی در عرب، پس من بیرون آمدم برای آن طلب، پس مرا دلالت کردند بر امام رضا علیه السلام، پس قصد آن مقصد کردم و به خدمت وی آمدم و من نمی‌دانستم از عربی یک کلمه را. پس سلام کردم به زبان سندی، جواب فرمود بر گفت من، پس من به لغت سندی با وی سخن می‌گفتم و او جواب می‌فرمود مرا به آن لغت...

در قسمتی دیگر از روایت، عمرو بن هذاب به امام رضا علیه السلام می‌گوید:  
 محمد بن فضل هاشمی مطالبی از شما نقل می‌کرد که عقل آن‌ها را قبول نمی‌کند. حضرت فرمود آن مطالب چه بود؟ گفت محمد بن فضل نقل می‌کرد که شما همه زبان‌ها را می‌دانید و از تمام کتب آسمانی اطلاع دارید. امام رضا علیه السلام فرمود محمد بن فضل راست گفته است و من اکنون به شما خواهیم فهمانید که وی به دروغ سخن نگفته است.<sup>۲</sup>  
 در ادامه امام به خوبی با زبان‌های مورد بحث تکلم می‌فرماید.

۱. کشف الغمّة، ج ۲، ص ۳۰۴؛ همان، ترجمه علی بن حسین زواره‌ای، ج ۳، ص ۱۳۹.

۲. الثاقب فی المناقب، ص ۱۸۸.

### □ توجه به شرایط روز

توجه به موضوع روز و مدنظر قراردادن آن در برقراری ارتباط مؤثر، تأثیری به‌سزا دارد؛ چنان‌که توجه معصومان علیهم‌السلام به مباحث روز دوران ایشان بسیار برجسته است. این موضوع حتی درباره نوع معجزه‌هایی که پیامبران علیهم‌السلام بر مردم ارائه می‌دادند نیز تأثیر داشته است. از امام رضا علیه‌السلام نیز در این باره سؤال شد. ایشان با بررسی دوران پیامبران گذشته تا پیامبر اکرم صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم، نیازهای روز و معجزه‌های ایشان را به‌تناسب برمی‌شمرد و نهایتاً در بحث شرایط زمان امام علیه‌السلام به راوی حدیث می‌فرماید:

إِنَّ اللَّهَ تَبَارَكَ وَتَعَالَى لَمَّا بَعَثَ مُوسَى عليه السلام كَانَ الْأَعْلَبُ عَلَى أَهْلِ عَصْرِهِ السَّحْرَ فَأَتَاهُمْ مِنْ عِنْدِ اللَّهِ عَزَّوَجَلَّ بِمَا لَمْ يَكُنْ عِنْدَ الْقَوْمِ وَ فِي وَسْعِهِمْ مِثْلُهُ وَ بِمَا أُبْطِلَ بِهِ سِحْرُهُمْ وَ أُثْبِتَ بِهِ الْحُجَّةَ عَلَيْهِمْ وَ إِنَّ اللَّهَ تَبَارَكَ وَتَعَالَى بَعَثَ عِيسَى عليه السلام فِي وَقْتٍ ظَهَرَتْ فِيهِ الرِّمَانَاثُ وَ اِحْتِاجَ النَّاسِ إِلَى الطَّبِّ فَأَتَاهُمْ مِنْ عِنْدِ اللَّهِ عَزَّوَجَلَّ بِمَا لَمْ يَكُنْ عِنْدَهُمْ مِثْلُهُ وَ بِمَا أَحْبَبَا لَهُمُ الْمَوْتَى وَ أُبْرَأَ لَهُمُ الْأَكْمَهَ وَ الْأُبْرَصَ بِإِذْنِ اللَّهِ تَعَالَى وَ أُثْبِتَ بِهِ الْحُجَّةَ عَلَيْهِمْ وَ إِنَّ اللَّهَ تَبَارَكَ وَتَعَالَى بَعَثَ مُحَمَّدًا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم فِي وَقْتٍ كَانَ الْأَعْلَبُ عَلَى أَهْلِ عَصْرِهِ الْخُطْبَ وَ الْكَلَامَ وَ أَظْنَتْهُ قَالَ وَ الشُّعْرَ فَأَتَاهُمْ مِنْ كِتَابِ اللَّهِ عَزَّ وَ جَلَّ وَ مَوَاعِظِهِ وَ أَحْكَامِهِ مَا أُبْطِلَ بِهِ قَوْلُهُمْ وَ أُثْبِتَ بِهِ الْحُجَّةَ عَلَيْهِمْ. فَقَالَ ابْنُ السَّكَيْتِ تَأَلَّفَ مَا رَأَيْتُ مِثْلَكَ الْيَوْمَ قَطُّ

فَمَا الْحُجَّةُ عَلَى الْخَلْقِ الْيَوْمَ فَقَالَ عليه السلام الْعَقْلُ يُعْرِفُ بِهِ  
 الصَّادِقَ عَلَى اللَّهِ فَيُصَدِّقُهُ وَ الْكَاذِبَ عَلَى اللَّهِ فَيُكَذِّبُهُ  
 فَقَالَ ابْنُ السَّكَيْتِ هَذَا وَ اللَّهُ الْجَوَابُ<sup>۱</sup>

حضرت رضا علیه السلام فرمود خداوند تبارک و تعالی هنگامی که موسی علیه السلام را به رسالت مبعوث کرد، در میان مردم بیش از همه چیز سحر و جادوگری رواج داشت و جادوگران در میان جامعه مقام بلندی داشتند و مورد احترام بودند. برای همین جهت خداوند متعال موسی را به این وسیله برانگیخت تا با مغلوب کردن جادوگران و کاهنان، حق را ظاهر کند و سحر آن‌ها را باطل گرداند و حجت خود را بر مردم تمام نماید. اما حضرت عیسی علیه السلام در زمانی مبعوث شد که بیماری و ناخوشی در جامعه زیاد و مردم به طب و طبیب بیشتر احتیاج داشتند، از این رو عیسی بن مریم علیه السلام کارهایی کرد که طبیبان از انجام آن‌ها عاجز بودند و آن حضرت مردگان را زنده می‌کرد و ابرص و اکمه را معالجه می‌کرد. این‌ها کارهایی بودند که اطبا قدرت انجام آن را نداشتند، از این جهت عیسی علیه السلام نبوت خود را اثبات و حجت خود

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۸۰؛ اخبار و آثار حضرت رضا علیه السلام، ص ۲۸۲.

را آشکار کرد.

اما حضرت رسول‌الله محمد مصطفی صلی الله علیه و آله در وقتی مبعوث شد که بهترین و بالاترین فضیلت و امتیاز انشای شعر و خطبه و سخنرانی بود، اشخاصی در جامعه مقام و اعتبار داشتند که دارای این سه صفت بودند. در این هنگام حضرت رسول صلی الله علیه و آله از طرف خداوند کتابی آورد که در آن مواعظ و احکام بود. رسول خدا با آوردن قرآن مجید گفته‌های آن‌ها را باطل کرد و حقانیت خود را آشکار ساخت.

ابن‌سکیت عرض کرد به خداوند سوگند من مانند تو را امروز مشاهده نمی‌کنم، اینک بفرما امروز در میان مردم با چه چیز می‌توان احتجاج کرد؟ فرمود امروز با عقل می‌توان راستگو را از دروغگو تمیز داد. ابن‌سکیت گفت به خداوند سوگند جواب درست همین است که فرمودی.

علاوه بر بهره‌گیری امام علیه السلام از شیوه عقلی در گفتگوهایشان که متناسب با شرایط روز است، ایشان در گزینش یاران خود چه در مدینه و چه در مرو، این موضوع را از نظر دور نمی‌دارد و ورود شخصیتی مانند اباصلت هروی به بیت امام رضا علیه السلام از توجه ایشان به شرایط روز نشأت می‌گیرد.

#### □ رصد اتفاقات زمانه

رصد اتفاقات زمانه خصوصاً برای مدیران عالی اهمیتی خاص دارد. تفاوت

این مبحث با مبحث پیشین در رویدادهای خاصی است که می‌تواند تأثیرگذار باشد. این موارد دقت نظر بیشتری را برای ارتباط‌گر خاص یا همان مدیر عالی جامعه می‌طلبد.

درباره ارتباط حضرت رضا علیه السلام با محیط اطراف نیز چه قبل و چه بعد از ولایت‌عهدی در احادیث و گزارش‌های تاریخی موارد بسیاری موجود است. به‌خوبی پیداست که امام در زمان خلافت هارون که فردی خشن و در عین حال مقتدر بوده، تحرک خاص سیاسی از خود بروز نمی‌داده و برای حفظ صلاح شیعیان همین رویه را ادامه می‌داده است. در اوضاع سیاسی متشنج دوران امین نیز علی‌رغم قیام نزدیکان<sup>۱</sup>، ایشان از ورود به بحث قیام خودداری می‌کند. در خصوص ولایت‌عهدی نیز با در نظر گرفتن مصلحت و با قیودی آن را می‌پذیرد.

امام بعد از ولایت‌عهدی در تعامل با مأمون، رفتار وی را به‌خوبی رصد می‌کند که در مواقع حساس این مورد ظهور و بروز دارد. برای مثال هنگامی که به امام خبر می‌رسد که باید برای دفع نحوست زمان به حمام برود و حجامت کند، امام بدون اینکه کسی را متهم به توطئه کند، از این کار خودداری می‌کند.<sup>۲</sup> حتی بعد از قتل فضل بن سهل<sup>۳</sup>، زمانی که مأمون با گریه خود را از این جریان اندوهگین نشان می‌دهد و امام را نیز دعوت

۱. اخبار و آثار حضرت رضا علیه السلام، ص ۷۳.

۲. همان.

۳. از بین مأمون، امام و فضل که دعوت به رفتن به حمام می‌شوند، فضل به حمام می‌رود و به قتل می‌رسد.

به جانشینی فضل می‌کند، امام بسیار محترمانه و بدون ایجاد حساسیت موضوع را رد می‌کند و در جواب راوی حدیث به‌طور تلویحی وی را از وجود توطئه در این مورد آگاه می‌نماید؛<sup>۱</sup> هرچند صورت حقیقی این واقعه و توطئه مأمون برای قتل امام و فضل در تاریخ به ثبت رسیده است.<sup>۲</sup>

این رویه را امام رضا علیه السلام از پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله نیز نقل می‌کند:

كَانَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ إِذَا وَجَّهَ جَيْشًا فَأَمَّهُمْ  
أَمِيرٌ، بَعَثَ مَعَهُ مِنْ ثِقَاتِهِ مَنْ يَتَجَسَّسُ لَهُ خَبْرَهُ<sup>۳</sup>

حضرت رسول صلی الله علیه و آله هر گاه لشکری به طرفی می‌فرستاد، فرماندهی برای لشکر معین می‌کرد و سپس یکی از افراد مورد اعتماد خود را با او همراه مینمود تا از حالات وی جستجو کند و اعمال او را تحت نظر قرار دهد.

## ویژگی‌های مهارتی

در عوامل درونی ارتباط مؤثر، برخی عوامل با اینکه در ضمیر فرد وجود دارند، اما با تأثیر از اطراف و به‌طور دقیق‌تر با اکتساب ویژگی‌ها و مهارت‌هایی، دارنده را در برقراری ارتباط اثربخش کمک می‌کنند.

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۱۶۴.

۲. عطاردی، عزیزالله، مسند الامام الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۹۲ به نقل از ابوعلی سلامی، تاریخ خراسان.

۳. قرب الاسناد، ص ۳۴۲.



## ■ مثبت‌نگری

در فرایند ارتباط، معانی مختلفی درون مخاطب شکل می‌گیرد. بنا بر باور بعضی از دانشمندان علوم ارتباطات اجتماعی، معنا در کلمات نیست، بلکه در ذهن مخاطب و نیازمند به تفسیر است و در فرایند تفسیر آن، عواملی همچون بافت و شرایط سخن و گرایشها و فضای ذهنی گوینده نقش دارند. از این رو، دو طرف ارتباط همواره یکدیگر را تفسیر می‌کنند.<sup>۱</sup> این تفسیر می‌تواند با نگرش‌های مثبت یا منفی در مقابل یکدیگر قرار گیرند.

در آموزه‌های دینی ضمن تأکید بر مثبت‌نگری، به مسلمانان توصیه شده است که همواره بهترین تفسیر را از سخنان یکدیگر داشته باشند. امام رضا علیه السلام به نقل از اجداد مطهرش تعبیری زیبا از این خصیصه اخلاقی دارد. در این تعبیر ایشان یک خصلت از ده خصلتی را که موجب کمال عقل است، تلقی مثبت از افراد می‌داند.<sup>۲</sup>

در فرهنگ رضوی، یک خصلت از ده خصلتی که موجب کمال عقل است، تلقی مثبت از افراد بیان شده است:

لَعَلَّ خَيْرَ هَذَا بَاطِنٌ وَ هُوَ خَيْرٌ لَهُ وَ خَيْرِي ظَاهِرٌ وَ هُوَ  
شَرٌّ لِي وَ إِذَا رَأَى الْوَالِدِي هُوَ خَيْرٌ مِنْهُ وَ أَتَقَى تَوَاضَعٌ لَهُ  
يَلْحَقُ بِهِ فَإِذَا فَعَلَ ذَلِكَ فَقَدْ عَلَا مَجْدُهُ وَ طَابَ خَيْرُهُ وَ  
حَسُنَ ذِكْرُهُ وَ سَادَ أَهْلُ زَمَانِهِ.<sup>۳</sup>

۱. ارتباطات میان‌فردی روان‌شناسی تعامل اجتماعی، صص ۷۳-۷۴.

۲. تحف العقول، ص ۴۴۳.

۳. همان.

هر گاه به شخصی برخوردی که از تو پست‌تر به نظرت آمد، با خود بگو خیر این مرد آشکار نیست و او از برایش بهتر است و خیر من ظاهر است و این برایم شر است و هر گاه کسی را که بهتر از او هست مشاهده کرد، برای او تواضع می‌کند تا خود را به او برساند و چون چنین کرد، شکوهش والایی گیرد و خیرش پاکیزه شود و نامش نیکو گردد و بر مردم روزگارش سروری و سیادت کند.<sup>۱</sup>

همچنین این مطلب را از این سخن امیرالمؤمنین علی (علیه السلام) می‌توان دریافت:

صَغُ أَمْرٌ أَخِيكَ عَلَى أَحْسَنِهِ... وَلَا تَطْتَنَّ بِكَلِمَةٍ حَرَجَتْ مِنْ أَخِيكَ سُوءًا وَأَنْتَ تَجِدُ لَهَا فِي الْخَيْرِ مَحْمَلًا.<sup>۲</sup>

هر کاری که از برادر دینی تو سر زند، آن را به بهترین وجه آن حمل کن... و هیچ گاه به سخنی که از دهان برادرت بیرون آید گمان بد مبر، در صورتی که برای آن سخن محمل خوبی می‌یابی.

در قرآن کریم نیز در آیه شریفه:

إِنَّ الَّذِينَ جَاءُوا بِالْإِفْكِ عُصْبَةٌ مِنْكُمْ لَا تَحْسَبُوهُ شَرًّا لَكُمْ

۱. به نظرم از این فراز از حدیث چیزی جز مثبت‌اندیشی استنباط نمی‌شود. ده صفت این حدیث برای اخلاق مدیران حائز اهمیت است.

۲. کافی، ج ۲، ص ۳۶۲؛ همان، ترجمه مصطفوی، ج ۴، ص ۶۶؛ هر چند امیرالمؤمنین (علیه السلام) در یکی دیگر از سخنانش اشعار دارند که اگر فساد بر اهل زمانه غالب شد و نیز در مواجهه با دشمن حسن ظن جایز نیست (نهج البلاغه، حکمت ۱۱۴)

بَلْ هُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ لِكُلِّ امْرِئٍ مِنْهُمْ مَا اكْتَسَبَ مِنَ الْإِثْمِ وَ  
الَّذِي تَوَلَّى كِبْرَهُ مِنْهُمْ لَهُ عَذَابٌ عَظِيمٌ لَوْ لَا إِذْ سَمِعْتُمُوهُ  
ظَنَّ الْمُؤْمِنُونَ وَ الْمُؤْمِنَاتُ بِأَنْفُسِهِمْ خَيْرًا وَ قَالُوا هَذَا  
إِفْكٌ مُّبِينٌ<sup>۱</sup>

در حقیقت، کسانی که آن بهتان [داستان افک] را [در  
میان] آوردند، دسته‌ای از شما بودند. آن [تهمت] را  
شری برای خود تصور نکنید، بلکه برای شما در آن  
مصلحتی [بوده] است. برای هر مردی از آنان [که در  
این کار دست داشته] همان گناهی است که مرتکب  
شده است و آن کس از ایشان که قسمت عمده آن  
را به گردن گرفته است عذابی سخت خواهد داشت.  
چرا هنگامی که آن [بهتان] را شنیدید، مردان و زنان  
مؤمن گمان نیک به خود نبردند و نگفتند این بهتانی  
آشکار است؟

نیز فحوای آیه ۳۰ سوره بقره:

وَ إِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً  
قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَ نَحْنُ  
نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَ نُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ<sup>۲</sup>

۱. نور/۱۱-۱۲.

۲. و همچنین آیه شریفه «يا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَ لَا تَجَسَّسُوا وَ لَا يَغْتَبِ بَعْضُكُم بَعْضًا أَيُّبُّ أَحَدَكُم أَن يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَ اتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ»

و چون پروردگار تو به فرشتگان گفت من در زمین  
 جانشینی خواهم گماشت، [فرشتگان] گفتند آیا  
 در آن کسی را می‌گماری که در آن فساد انگیزد و  
 خون‌ها بریزد؟ و حال آنکه ما با ستایش تو [تو را]  
 تنزیه می‌کنیم و به تقدیست می‌پردازیم. فرمود من  
 چیزی می‌دانم که شما نمی‌دانید.

ذیل جریان خلقت آدم علیه‌السلام ضمن نهی از منفی‌نگری و تقبیح آن، نقل  
 سیرهٔ عملی انبیای الهی علیهم‌السلام مبنی بر تلاش برای ارائهٔ دید مثبت از اطرافیان  
 خود جالب توجه است که این موضوع را می‌توان از جریان برخورد حضرت  
 لوط علیه‌السلام با افراد قومش هنگامی که به‌قصد عملی زشت به خانهٔ وی آمده  
 بودند<sup>۱</sup> یا جریان برخورد حضرت یوسف علیه‌السلام با برادرانش به‌نیکویی مشاهده  
 کرد؛<sup>۲</sup> برخوردی که به‌جای شعله‌ورتر کردن کینه و عداوت به تلاش برای  
 برقراری ارتباطی اثربخش با طرفین منجر می‌شد که ناشی از نگرش مثبت  
 آن حضرت نسبت به برادرانش بود.

از طرف دیگر، سوءظن چه‌بسا می‌تواند به بیماری روانی منجر شود که  
 در بعضی از اوقات حتی عناصر مثبت را به منفی تفسیر کند و قرآن کریم  
 نیز این خصیصه را یکی از ویژگی‌های اهل نفاق تلقی می‌کند.<sup>۳</sup>

(حجرات/۱۲) بر این نکته اشعار دارد.

۱. هود/۷۸-۸۴.

۲. یوسف/۹۰ و ۱۰۰.

۳. «يَحْسَبُونَ كُلَّ صَيْحَةٍ عَلَيْهِمْ هُمُ الْعُدُوُّ فَاحْذَرَهُمْ»؛ منافقون/۴.

## توجه به رعایت اصول و عقاید

هنگامی که اصول و عقاید به هم نزدیک‌تر می‌شوند، ارتباط ایشان پایدارتر خواهد شد. طبق آموزه‌های دینی، برخی از این ارزش‌ها در روند شکل‌گیری مهارت‌های ارتباطی، مؤثر هستند که بر اساس آموزه‌های رضوی به بعضی از آنها اشاره می‌شود.

### ■ تواضع و فروتنی

مثل معروفی هست که می‌گوید «درخت هرچه پر بارتر باشد افتاده‌تر است.» این مثل برای تواضع و فروتنی استفاده می‌شود. هرچه تواضع فرد بیشتر باشد، اثربخشی پیام او بیشتر است. در عین اینکه باید در نظر داشت که این مورد نیز از حد خود نگذرد و شخصیت فرد را نزد مخاطب تنزل ندهد. در گفتار رضوی تواضع این‌گونه تعریف شده است:

التَّوَّاضِعُ أَنْ تُعْطِيَ النَّاسَ - مَا تُحِبُّ أَنْ تُعْطَاهُ<sup>۱</sup>

تواضع این است که به مردم حق دهی همان‌طور که انتظار داری مردم به تو حق دهند.

یا در حدیثی دیگر می‌فرماید:

مَا حَدُّ التَّوَّاضِعِ الَّذِي إِذَا فَعَلَهُ الْعَبْدُ كَانَ مُتَوَاضِعًا فَقَالَ  
التَّوَّاضِعُ دَرَجَاتٌ مِنْهَا أَنْ يَعْرِفَ الْمَرْءُ قَدْرَ نَفْسِهِ فَيُنْزِلُهَا  
مَنْزِلَتَهَا بِقَلْبٍ سَلِيمٍ لَا يُحِبُّ أَنْ يَأْتِيَ إِلَى أَحَدٍ إِلَّا مِثْلَ  
مَا يُؤْتَى إِلَيْهِ إِنْ رَأَى سَيِّئَةً دَرَأَهَا بِالْحَسَنَةِ كَأَظْمِ الْعَيْظِ

۱. کافی، ج ۲، ص ۱۲۴.

عَافٍ عَنِ النَّاسِ وَ اللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ<sup>۱</sup>.

راوی گفت: عرض کردم تعریف تواضع چیست و به چه کسی متواضع می‌گویند؟ فرمود تواضع درجاتی دارد، یکی از آن‌ها این است که مرد قدر خود را بشناسد و دلش آرام گیرد و با مردم آن طور عمل کند که انتظار دارد مردم با او معامله کنند، اگر از کسی بدی دید با نیکی او را جبران کند، خشم خود را فرو برد و از مردم درگذرد، و خداوند نیکوکاران را دوست دارد.

در حدیثی دیگر نیز امام رضا علیه السلام یکی از درجات تواضع را علاوه بر شناختن قدر خود در این می‌داند که انسان به اندازه قدر و منزلت خود، خویشتن را بشناسد و به اندازه موقعیت خود قدم بردارد، از مردم به همان اندازه انتظار داشته باشد که مردم از او انتظار دارند، در مقابل بدی نیکی کند، خشم خود را فرو برد و از مردم درگذرد.<sup>۲</sup>

با اینکه فراز فوق تعریف امام علیه السلام از تواضع است، ولی نیک هویداست که تخلق به تواضع مد نظر امام علیه السلام بسیاری از موانع ارتباطی را دفع می‌کند و در جذب مخاطبان برای انتقال مؤثر پیام تأثیر فراوان دارد. اوج تواضع امام در این جمله ایشان به راوی متبلور است که راوی بعد از پرسش از توکل و تواضع، می‌پرسد:

۱. همان.

۲. شامی، یوسف بن حاتم، الدر النظیم فی مناقب الأئمة اللهامیم، ص ۶۹۱.

«جایگاه من نزد شما چیست؟» امام می‌فرماید: «همان جایگاهی که من نزد تو دارم».<sup>۱</sup>

## ■ عفو و بخشش

یکی از عوامل عزت و بزرگی در انسان عفو و بخشش است. این خصلت از ارزش‌ها و خصوصیات درونی است که می‌تواند از عوامل برقراری ارتباط اثربخش باشد و حتی در بقای آن نیز مؤثر باشد.

در فرهنگ رضوی این سجیه نیز جایگاه والایی دارد. منقول است که فردی را که می‌خواست مأمون را به‌قتل برساند، نزد وی آوردند. مأمون از امام رضا علیه السلام پرسید: «ای ابوالحسن در این مورد چه نظری دارید؟» فرمود: «خداوند با عفو تو را عزت دهد!» مأمون هم از آن مرد درگذشت.<sup>۲</sup> در حدیثی دیگر فردی به امام رضا علیه السلام از برادرش شکایت می‌کند و امام علیه السلام با زبان شعر جواب جالبی به مرد می‌دهد:

حَضَرْنَا مَجْلِسَ عَلِيِّ بْنِ مُوسَى عليه السلام  
 فَشَكَاَ رَجُلٌ أَخَاهُ فَأَنْشَأَ يَقُولُ  
 أَغْذِرُ أَخَاكَ عَلَيَّ دُنُوبِهِ  
 وَ أَشْتُرُّ وَ غَطُّ عَلَى غُيُوبِهِ  
 وَ اصْبِرْ عَلَى بُهْتِ السَّفِيهِ  
 وَ لِيَلْزَمَانِ عَلَيَّ خُطُوبِهِ  
 وَ دَعِ الْجَوَابَ تَفْضُّلاً  
 وَ كِلِ الظُّلُومَ إِلَيَّ حَسِيْبِهِ<sup>۳</sup>

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۵۰.

۲. کشف الغمّة، ج ۲، ص ۳۰۷.

۳. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۱۷۷.

معذور دار برادر خود را بر گناہانی که از او نسبت به تو صادر شده است و عیب‌های او را بپوشان و واگذار و شکیبایی کن بر افترا بستن و ناحق گفتن بی‌خرد و صبر کن بر امرهای سخت روزگار و ترک کن جواب ستمکاران را از محض فضیلت و مزیت خود و واگذار جفاکار را با حساب‌کشنده او یعنی عمل او را به خدا واگذار که جزای جفای او را می‌دهد.<sup>۱</sup>

در این حدیث دو نکته ارتباطی وجود دارد؛ اول بهره‌گیری امام از رسانه شعر که شرح آن پیش از این گذشت و دوم تأثیری که عفو در ارتباطات بعدی دارد.

### ■ قدرشناسی

یکی از مواردی که باعث استحکام و پایداری ارتباط می‌شود، قدرشناسی است. قدرشناسی از حیث ارتباطی از آن جنبه حائز اهمیت است که به‌ویژه در قبال خلق موجب دوام ارتباط خواهد شد. آنچه درباره قدرشناسی گفته شده، اول از همه شکرگزاری نعمت‌های پروردگار است. احادیث وارده در این خصوص بسیار است و در این مقوله مجال بحث نیست و البته مورد بحث ما هم در این مقوله نیست، ولی آنچه در فرهنگ رضوی در این خصوص می‌تواند شاهد مثال ما و مورد توجه ما از حیث ارتباطی باشد، همان گونه که آمد، این روایت امام رضا علیه السلام از پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله است مبنی بر اینکه حتی از باعث و بانی نعمت نیز باید تشکر شود:

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ترجمه محمدتقی آفانجفی اصفهانی، ج ۲، ص ۴۱۹.



يُوتَى بِعَبْدٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ فَيُوقَفُ بَيْنَ يَدَيِ اللَّهِ (عَزَّوَجَلَّ) فَيُؤْمَرُ بِهِ إِلَى النَّارِ، فَيَقُولُ: أَيُّ رَبِّ أَمَرْتُ بِى إِلَى النَّارِ وَ قَدْ قَرَأْتُ الْقُرْآنَ! فَيَقُولُ اللَّهُ: أَيُّ عَبْدِي إِنِّي أَنْعَمْتُ عَلَيْكَ فَلَمْ تَشْكُرْ نِعْمَتِي فَيَقُولُ: أَيُّ رَبِّ أَنْعَمْتَ عَلَيَّ بِكَذَا فَشَكَرْتُكَ بِكَذَا، وَ أَنْعَمْتَ عَلَيَّ بِكَذَا وَ شَكَرْتُكَ بِكَذَا، فَلَا يَزَالُ يَحْصِي النُّعْمَةَ وَ يَعْدُدُّ الشُّكْرَ، فَيَقُولُ اللَّهُ (تَعَالَى): صَدَقْتَ عَبْدِي إِلَّا أَنَّكَ لَمْ تَشْكُرْ مَنْ أَجْرِيْتُ لَكَ نِعْمَتِي عَلَيَّ بِدَيْهِ، وَ إِنِّي قَدْ آلَيْتُ عَلَيَّ نَفْسِي أَنْ لَا أَقْبَلَ شُكْرَ عَبْدٍ لِنِعْمَةٍ أَنْعَمْتُهَا عَلَيْهِ حَتَّى يَشْكُرَ مَنْ سَأَفَهَا مِنْ خَلْقِي إِلَيْهِ.<sup>۱</sup>

روز قیامت یکی از بندگان را در پیشگاه عدل پروردگار حاضر می‌کنند، خداوند فرمان می‌دهد او را به طرف دوزخ ببرند. آن مرد می‌گوید بارخدا یا فرمان دادی مرا به طرف جهنم ببرند، در حالی که من قرآن خوان بودم. پروردگار می‌فرماید ای بنده من تو را از نعمت خود بهره‌مند کردم، تو شکر نعمت مرا نکردی و کفران ورزیدی.

آن بنده می‌گوید فلان نعمت را به من دادی و من هم در برابر آن شکر کردم؛ و او همچنان نعمت‌های

خداوند را شمارش کرد و شکر و سپاس خود را در برابر آن‌ها گفت. در این هنگام خداوند متعال بنده خود را مورد خطاب قرار داد و فرمود ای بنده من تو راست می‌گویی و لیکن تو باید از کسی که نعمت مرا به تو رسانید سپاسگزاری می‌کردی و من سوگند یاد کرده‌ام که شکر هیچ بنده‌ای را قبول نکنم مگر اینکه از اشخاصی که وسیله رسانیدن نعمت من شده‌اند سپاسگزاری شود.

در حدیثی دیگر، امام رضا علیه السلام می‌فرماید هر کس از منعم سپاسگزاری نکند، از خداوند نیز سپاسگزاری نخواهد کرد.

مَنْ لَمْ يَشْكُرِ الْمُنْعِمَ مِنَ الْمَخْلُوقِينَ لَمْ يَشْكُرِ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ<sup>۱</sup>.

هر کسی از منعم سپاسگزاری نکند، از خداوند متعال سپاسگزاری نکرده است.

## خصوصیات فردی

خصوصیات فردی انسان به‌همان اندازه که می‌تواند مانع ارتباط مؤثر شود، می‌تواند تأثیری شگرف بر برقراری ارتباط مؤثر بین فردی یا گروهی داشته باشد. به‌نظر می‌رسد در بسیاری از موارد، خصوصیات فردی شخص در آغاز ارتباط و تداوم آن تأثیری فراوان دارد. در سطور زیر با توجه به احادیث رضوی، به مواردی از تأثیر خصوصیات فردی در فرایند ارتباط مؤثر اشاره می‌شود.

۱. عبون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۲۴.

## ■ مودت و مهربانی

مودت و مهربانی با مردم باعث محبوبیت فرد می‌شود. محبوبیت در کلام معصومان علیهم السلام از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، زیرا در فرایند ارتباط، هم‌آغاز ارتباط را ساده‌تر و هم‌به‌دوام و پایداری آن کمک‌شایان توجهی می‌کند. در فرازهایی از زیارت معروف امین‌الله، امام صادق علیه السلام از خداوند درخواست می‌کند که سائل را در آسمان‌ها و زمین محبوب قرار دهد.<sup>۱</sup>

این حدیث معروف امام رضا علیه السلام نیز ناظر به ارزش مودت در برخورد اجتماعی است؛ به‌طوری که تلاش برای مودت با مردم نیمی از خردمندی شمرده شده است:

التَّوَدُّدُ إِلَى النَّاسِ نِصْفُ الْعُقْلِ.<sup>۲</sup>

تلاش برای دوستی با مردم نصف عقل است.

همچنین در فرهنگ رضوی، انجام کار خیر چه با کسانی که اهلیت دارند و چه اهلیت ندارند، توصیه شده است.<sup>۳</sup> از این نکته و نیز از حدیث فوق که لفظ «ناس» به‌صورت مطلق در آن آمده است، می‌توان استنباط کرد که مودت ویژه مؤمنان به‌تنهایی نیست و انسان مسلمان در برخورد با هر کسی این توصیه را باید مد نظر داشته باشد.

۱. ثقفی، ابراهیم بن محمد؛ الغارات، تصحیح جلال‌الدین محدث، ج ۲، ص ۷۴۸؛ ابن قولویه،

جعفر بن محمد، کامل‌الزیارات، تصحیح عبدالحسین امینی، ص ۴۰.

۲. کافی، ج ۲، ص ۶۴۳؛ تحف‌العقول، ص ۴۴۳.

۳. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۳۵.

## ■ مدارا

یکی دیگر از عوامل اثربخشی ارتباط، مدارا با مردم است. به گفته امام رضا علیه السلام این صفت از صفات انبیاست.<sup>۱</sup> در صورت فقدان این صفت در انبیای الهی، ارتباطی پایدار و مؤثر برای ارائه پیام الهی بین ایشان و مردم ایجاد نمی‌شد؛ مردمی که سال‌ها در ظلمت جهل به سر می‌بردند و برای خروج ایشان از دامان جهل چیزی جز مدارا و مجاهدت در انتقال پیام نیاز نبود.

نمونه بارز مدارا در رفتار امام رضا علیه السلام، شیوه برخورد ایشان با برادران بعد از شهادت پدر بزرگوارشان است که به طمع دست‌یافتن به ثروت امام موسی کاظم علیه السلام به قاضی مدینه شکایت کردند، اما با رفتار حاکی از مدارای امام رضا علیه السلام مواجه شدند.<sup>۲</sup>

## ■ شادکردن دل مخاطب

یکی از خصوصیات فردی مؤثر در ارتباط میان فردی، شادکردن دل مؤمن است. در گفتار رضوی، شادکردن دل مؤمن و برطرف کردن اندوه از دل او موجب شادی دل وی در قیامت است:

مَنْ فَرَّجَ عَنْ مُؤْمِنٍ فَرَّجَ اللَّهُ عَنْ قَلْبِهِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ.<sup>۳</sup>

هر کس دل مؤمنی را شاد کند و اندوه او را برطرف گرداند، خداوند روز قیامت دل او را شاد می‌کند.

البته نباید از نظر دور داشت که گشودن دل مؤمن، گناهان مربوط به

۱. کافی، ج ۲، ص ۲۴۱؛ اخبار و آثار حضرت رضا علیه السلام، ص ۴۳۲.

۲. کافی، ج ۱، ص ۳۱۶.

۳. همان، ج ۲، ص ۲۰۰.

رفتار مانند مسخره کردن یا غیبت و... را در بر نداشته باشد. در حدیثی دیگر، امام رضا علیه السلام دایره شاد کردن دل مؤمن را گسترده تر کرده، می‌فرماید:

أَوْحَى اللَّهُ عَزَّوَجَلَّ إِلَى دَاوُدَ عِزِّ بْنِ الْعَبْدِ مِنْ عَبَادِي  
 لِيَأْتِيَنِي بِالْحَسَنَةِ فَأُبِيحُهَا جَنَّتِي فَقَالَ دَاوُدُ يَا رَبِّ وَمَا  
 تِلْكَ الْحَسَنَةُ قَالَ يُدْخِلُ عَلَيَّ عَبْدِي الْمُؤْمِنَ سُورًا وَ  
 لَوْ بِتَمْرَةٍ قَالَ دَاوُدُ يَا رَبِّ حَقٌّ لِمَنْ عَرَفَكَ أَنْ لَا يَقْطَعَ  
 رَجَاءَهُ مِنْكَ <sup>۱</sup>.

خداوند به داود علیه السلام وحی کرد که چه بسا یک بنده از بندگانم کار نیکی انجام دهد و به خاطر آن کار وی را به بهشت برم. حضرت داود علیه السلام گفت خدایا آن کار نیک چیست؟ فرمود برطرف کردن غم مؤمن ولو با یک خرما. داود علیه السلام عرضه داشت هر کس تو را بشناسد حقا که نباید از تو ناامید شود.

امام علیه السلام در نامه‌ای به امام جواد علیه السلام توصیه می‌کند که در برخورد با خویشان و اطرافیان از بخشش مال دریغ نوزد و به جای خروج از در کوچک برای روبه‌رو نشدن با دیگران، از در بزرگ رفت و آمد کند و به همراه خود درهم و دینار برای بخشیدن به دیگران داشته باشد. <sup>۲</sup> تأکید امام علیه السلام به فرزندش در مواجهه با رفتار غلامان، بدین دلیل است که غلامان به سبب اینکه خیر امام جواد علیه السلام به کسی نرسد، ایشان را از درهای کوچک به

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۴۱۳؛ صدوق، محمد بن علی، معانی الاخبار، ص ۳۷۴.

۲. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۸.

بیرون هدایت می‌کردند، حال آنکه امام رضا علیه السلام با تأکید بر شادکردن دل اطرافیان، با ذکر جزئیات، کمک‌کردن به دیگران را به فرزندش می‌آموزد.

### ■ نرم‌خویی

بحث خوش‌خلقی در ارتباط دینی جایگاه ویژه‌ای دارد. امام رضا علیه السلام از پدران‌ش روایت می‌کند کامل‌ترین مؤمنان کسانی هستند که اخلاقی نیکو داشته باشند و مسلمان کسی است که سایر مسلمانان از دست و زبانش در امان باشند.<sup>۱</sup> در حدیثی دیگر، ایشان از پیامبر صلی الله علیه و آله نقل می‌فرماید که باایمان‌ترین مردم بااخلاق‌ترین ایشان است:

أَحْسَنُ النَّاسِ إِيمَانًا أَحْسَنُهُمْ خُلُقًا وَ أَلَطُّهُمْ بِأَهْلِهِ وَ أَنَا  
 أَلَطُّكُمْ بِأَهْلِي.<sup>۲</sup>

بهترین مردم از نظر ایمان بهترین آن‌ها از نظر اخلاق... و مهربان با خویشاوندان است و من از همه شما با خویشان خودم مهربان‌تر هستم.

در حدیثی دیگر امام رضا علیه السلام از پدران‌ش روایت می‌کند:

همواره خوش‌اخلاق باشید که جای صاحب اخلاق خوب در بهشت است و از اخلاق بد دوری کنید که صاحب اخلاق بد در دوزخ است.<sup>۳</sup>

در حدیثی دیگر از پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله سؤال شد چه کاری باعث ورود به

۱. شعیری، محمد بن محمد، جامع الاخبار، ص ۱۰۷.

۲. امام رضا علیه السلام، صحیفه الامام الرضا علیه السلام ص ۶۷؛ عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۳۸.

۳. صحیفه الامام الرضا علیه السلام، ص ۸۸؛ عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۱۱.

بهشت می‌شود؟ پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله فرمود پرهیزگاری و اخلاق نیکو.<sup>۱</sup> امام رضا علیه السلام در حدیثی از پیامبر صلی الله علیه و آله روایت می‌کند:

سِتُّ مِنَ الْمَرْوَةِ ثَلَاثٌ مِنْهَا فِي الْحَضْرِ وَ ثَلَاثٌ مِنْهَا فِي السَّفَرِ فَأَمَّا الَّتِي فِي الْحَضْرِ فِتِلَاوَةُ كِتَابِ اللَّهِ عَزَّوَجَلَّ وَ عِمَارَةُ مَسَاجِدِ اللَّهِ وَ اتِّخَاذُ الْإِخْوَانِ فِي اللَّهِ عَزَّوَجَلَّ وَ أَمَّا الَّتِي فِي السَّفَرِ فَبَذْلُ الزَّادِ وَ حُسْنُ الْخُلُقِ وَ الْمِرَاحُ فِي غَيْرِ الْمَعَاصِي.<sup>۲</sup>

شش خصلت از جوانمردی است؛ سه خصلت در سفر و سه خصلت در حضر؛ و اما خصلت‌هایی که در حضر باید در انسان باشد، تلاوت کتاب خدا و برپاداشتن مساجد و برادری با هم در راه خداست و اما آن سه خصلت که در سفر باید باشد، بذل زاد و توشه، حسن خلق و بذله‌گویی و شوخی در غیر معصیت است.

اخلاق نیکو در وجود خود انسان نیز تأثیر فراوان دارد، به طوری که امام رضا علیه السلام از امیرالمؤمنین علی علیه السلام روایت می‌کند: «اخلاق نیکو، بهترین رفیق انسان است.»<sup>۳</sup>

هند کنیز عبدالله بن عباس صولی که مدتی کنیز امام علیه السلام بود، بر این خصوصیت امام علیه السلام یعنی نرم‌خویی با مردم در عین ذوهیبت‌بودن تأکید

۱. صحیفة الامام الرضا علیه السلام، ص ۵۱.

۲. الامالی، ج ۱، ص ۳۲۴.

۳. همان، ص ۶۷.

می‌کند.<sup>۱</sup>

### ■ رفتار نیکو

ملکه‌شدن رفتار نیکو در شخصیت انسان تأثیر مستقیم بر ارتباطات وی با دیگران دارد. رفتار نیکو دایره‌ای وسیع در شخصیت ارتباطی دارد و تنها به سجه‌هایی مانند مهربانی محدود نمی‌شود.

امام رضا علیه السلام در تأثیر رفتار نیکو بر ارتباطات با دیگران می‌فرماید:

مَنْ كَثُرَتْ مَحَاسِنُهُ مُدِحٌ بِهَا وَ اسْتَعْنَى عَنِ التَّمْدِحِ  
 بِذِكْرِهَا.<sup>۲</sup>

هرکس نیکی‌هایش زیاد شود، مورد مدح و ستایش  
 مردم قرار می‌گیرد.

امام علیه السلام در فرازی دیگر از این حدیث می‌فرماید هیچ کس شری را  
 معدوم نمی‌کند مگر اینکه خیری به دیگری برساند.<sup>۳</sup>

### ■ تکریم

در رفتار رضوی تکریم مخاطبان به‌ویژه مهمانان وارد بر حضرت جایگاه ویژه‌ای دارد. در قسمت‌های دیگر این نوشتار به تناسب به این مورد اشاره کردیم و آوردیم که صفاتی که ثمره آن تکریم است، چه آثار مثبتی بر ایجاد و دوام ارتباط اثربخش دارد. به‌طور ویژه باید گفت که تکریم مخاطب به‌خصوص اگر به‌عنوان مهمان بر شخص وارد شود، فرایند ارتباطات بعدی

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۱۷۹.

۲. حلوانی، حسین بن محمد، نزهة الناظر و تنبیه الخاطر، ص ۱۲۷.

۳. همان.



را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

در حدیثی از امام رضا علیه السلام آمده است:

شخصی به‌عنوان مهمان بر حضرت وارد شد.  
شب‌هنگام امام علیه السلام با وی گفتگو می‌کرد. در این  
هنگام نور چراغ اتاق کم شد. مهمان خواست چراغ  
را تعمیر کند، امام علیه السلام او را بازداشت و خود چراغ را  
درست کرد و سپس فرمود: ما خانواده مهمان خود را  
به خدمت‌گزاری وانمی‌داریم.<sup>۱</sup>

در حدیثی دیگر امام رضا علیه السلام از پیامبر صلی الله علیه و آله روایت می‌کند:

مِنْ حَقِّ الضَّيْفِ أَنْ تَمْشِيَ مَعَهُ فَتُخْرِجَهُ مِنْ حَرِيمِكَ  
إِلَى الْبَابِ.<sup>۲</sup>

از حقوق مهمان این است که او را تا در منزل مشایعت  
کنی.

## اعتماد آفرینی

یکی دیگر از عوامل برقراری ارتباط مؤثر، اعتمادآفرینی است. هرچه ارتباط  
پیچیده‌تر باشد، اهمیت این موضوع بیشتر می‌شود. تلاش در این مهم باعث  
نزدیک‌تر شدن دیدگاه‌های دو طرف و در نتیجه قابل پذیرش بودن سخنان

۱. کافی، ج ۶، ص ۲۸۳؛ نَزَلَ بِأَبِي الْحَسَنِ الرِّضَاءِ علیه السلام ضَيْفٌ وَ كَانَ جَالِساً عِنْدَهُ يَحْدُثُهُ فِي  
بَعْضِ اللَّيْلِ فَتَغَيَّرَ السَّرَاحُ فَمَدَّ الرَّجُلُ يَدَهُ لِيَضْلِحَهُ فَرَبَّرَهُ أَبُو الْحَسَنِ علیه السلام ثُمَّ بَادَرَهُ بِنَفْسِهِ  
فَأَضْلَحَهُ ثُمَّ قَالَ لَهُ إِنَّا قَوْمٌ لَا نَسْتَحْدِمُ أَضْيَافَنَا.

۲. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۷۰.

است، به‌طوری که میان افزایش عناصر اعتمادآفرین و افزایش پذیرش مخاطب، رابطه مستقیم وجود دارد.

از جمله عناصر اعتمادآفرین، رازداری، استفاده از عناصر مورد توافق، صداقت و راستگویی، معرفی خود و پایبندی به عهد و پیمان است. در ادامه به برخی از موارد اعتمادآفرین با استفاده از احادیث رضوی اشاره می‌شود.

### ■ رازداری

یکی از ارزش‌های دینی دخیل در ارتباط اثربخش، رازداری است. بدون شک این مقوله خاص در برقراری و تداوم ارتباط پایدار نقش درخور توجهی دارد. در کتب علوم ارتباطات که در زمینه مهارت‌های ارتباط مؤثر نگارش یافته‌اند، خودافشایی را به‌عنوان یکی از مهارت‌های ارتباط اثربخش آورده‌اند.<sup>۱</sup> خودافشایی در حد متعارف و معقول به‌ویژه در آغاز گفتگو و برای جستجوی نقاط مشترک و تشویق مخاطب به خودافشایی متقابل، مطلوب است. طبق آموزه‌های قرآنی در مواردی همچون افشای اسرار خودی در نزد دشمنان، مانند آیات:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا بَطَانَةً مِنْ دُونِكُمْ لَا يَأْلُونَكُمْ خَبَالًا وَدُّوا مَا عَنِتُّمْ قَدْ بَدَتِ الْبَغْضَاءُ مِنْ أَفْوَاهِهِمْ وَ مَا تُخْفِي صُدُورُهُمْ أَكْبَرُ قَدْ بَيَّنَّا لَكُمْ الْآيَاتِ إِنْ كُنْتُمْ تَعْقِلُونَ<sup>۲</sup>

ای کسانی که ایمان آورده‌اید، از غیر خودتان، ادوست

۱. هارجی و دیگران، مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی، صص ۲۷۱-۲۹۴.

۲. آل عمران/۱۱۸.

و [همراز مگیرید. [آنان] از هیچ نابکاری در حق شما کوتاهی نمی‌کنند. آرزو دارند که در رنج بیفتید. دشمنی از لحن و سخنشان آشکار است و آنچه سینه‌هایشان نهان می‌دارد، بزرگتر است. در حقیقت، ما نشانه‌های دشمنی آنان] را برای شما بیان کردیم، اگر تعقل کنید.

یا:

أَمْ حَسِبْتُمْ أَنْ تُتْرَكُوا وَلَمَّا يَعْلَمِ اللَّهُ الَّذِينَ جَاهَدُوا مِنْكُمْ  
 وَ لَمْ يَتَّخِذُوا مِنْ دُونِ اللَّهِ وَ لَا رَسُولِهِ وَ لَا الْمُؤْمِنِينَ  
 وَ لِيَجْزِيَ اللَّهُ حَبِيبًا بِمَا تَعْمَلُونَ<sup>۱</sup>

آیا پنداشته‌اید که به خود واگذار می‌شوید و خداوند کسانی را که از میان شما جهاد کرده و غیر از خدا و فرستاده او و مؤمنان، محرم اسراری نگرفته‌اند، معلوم نمی‌دارد؟ و خدا به آنچه انجام می‌دهید آگاه است.

بر رازداری تأکید و به عبارت دیگر خودافشایی مذموم شده است. حتی بر اساس بعضی آیات پافشاری در افشای این نوع اسرار مذموم شمرده شده است.<sup>۲</sup> در فرهنگ رضوی به تبع فرهنگ دینی این خصوصیت از نشانه‌های مؤمن قلمداد می‌شود. امام رضا علیه السلام برای مؤمن سه خصوصیت ذکر می‌کند که از آن جمله رازداری است:

۱. توبه/۱۶.

۲. حجرات/۱۲.

لَا يَكُونُ الْمُؤْمِنُ مُؤْمِنًا حَتَّىٰ يَكُونَ فِيهِ ثَلَاثٌ خِصَالٍ  
 سُنَّةٌ مِنْ رَبِّهِ وَ سُنَّةٌ مِنْ نَبِيِّهِ وَ سُنَّةٌ مِنْ وَلِيِّهِ فَأَمَّا السُّنَّةُ  
 مِنْ رَبِّهِ فَكَثْمَانُ سِرِّهِ قَالَ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ - ﴿عَالِمُ الْغَيْبِ  
 فَلَا يُظْهِرُ عَلَىٰ غَيْبِهِ أَحَدًا﴾ إِلَّا مَنْ ارْتَضَىٰ مِنْ رَسُولٍ ﴿  
 وَ أَمَّا السُّنَّةُ مِنْ نَبِيِّهِ فَمُدَارَاةُ النَّاسِ فَإِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ  
 أَمَرَ نَبِيَّهُ ﷺ بِمُدَارَاةِ النَّاسِ فَقَالَ ﴿خُذِ الْعَفْوَ وَ أْمُرْ  
 بِالْعُرْفِ﴾ وَ أَمَّا السُّنَّةُ مِنْ وَلِيِّهِ ﴿فَالصَّبْرُ فِي الْبُأْسَاءِ وَ  
 الصَّرَاءِ﴾.

مؤمن دارای ایمان نخواهد بود تا آنگاه که در او  
 سه خصلت باشد؛ یکی از خدا و دیگری از پیغمبر  
 و سوم از امام. اما سنت خداوند پوشیدن اسرار است،  
 پروردگار می‌فرماید:

عَالِمُ الْغَيْبِ فَلَا يُظْهِرُ عَلَىٰ غَيْبِهِ أَحَدًا إِلَّا مَنْ ارْتَضَىٰ  
 مِنْ رَسُولٍ

و اما سنت پیغمبر مدارا با مردم است، زیرا خداوند  
 متعال پیغمبر خود را به مدارا با مردم امر کرده و  
 فرموده است:

خذ العفو و امر بالعرف

و اما سنت امام صبر و شکیبایی در مشکلات است.<sup>۱</sup>

۱. کافی، ج ۲، ص ۲۴۱؛ اخبار و آثار حضرت رضا علیه السلام، بی تا، ص ۴۳۲.

## ■ استفاده از عناصر مورد توافق

استفاده از عناصر مورد توافق طرفین را در مناظرات حضرت رضا علیه السلام نیز می‌توان دید. این متغیر به‌ویژه در ارتباطات پیچیده بیشتر مورد توجه است. در مذاکرات مهم برای بسته‌نشدن باب مذاکرات معمولاً بر این موضوع تأکید فراوان می‌شود.

برای مثال، در مناظره حضرت با جاثلیق، وی به مأمون می‌گوید من چگونه با مردی احتجاج کنم که وی با مردی و کتابی که من آن‌ها را قبول ندارم محاجه می‌کند؟<sup>۱</sup> امام رضا علیه السلام در جواب جاثلیق می‌فرماید ای نصرانی اگر به انجیل تو با شما احتجاج کنم به نبوت حضرت رسول صلی الله علیه و آله اقرار می‌کنی؟

در فرازی دیگر از مناظره که جاثلیق برای اثبات نبوت پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله دو شاهد از غیرمسلمانان تقاضا کرد، امام رضا علیه السلام به سخنان یوحنا دیلمی به‌عنوان شاهد مورد قبول مسیحیان استناد می‌فرماید<sup>۲</sup> و به‌مدد احاطه جاثلیق به متون مقدس، فرازهایی از انجیل را به‌عنوان شاهد مثال به وی یادآور می‌شود.<sup>۳</sup>

## ■ صداقت و راست‌گویی

بدون شک فردی که مشهور به صداقت و راست‌گویی است، سخنش بهتر مورد پذیرش قرار می‌گیرد و ارتباطش اثربخش‌تر از کسی خواهد بود که

۱. التوحید، ص ۴۲۰؛ اخبار و آثار حضرت رضا علیه السلام، ص ۵۹۹.

۲. همان.

۳. همان، ص ۴۲۱.

خلاف این صفت را دارد. امام رضا علیه السلام در حدیثی از پدران‌ش از پیامبر صلی الله علیه و آله روایت می‌کند:

لَا تَنْظُرُوا إِلَى كَثْرَةِ صَلَاتِهِمْ وَ صَوْمِهِمْ وَ كَثْرَةِ الْحَجِّ وَ  
 الْمَعْرُوفِ وَ طَنْطَنَتِهِمْ بِاللَّيْلِ وَ لَكِنْ انظُرُوا إِلَى صِدْقِ  
 الْحَدِيثِ وَ أَدَاءِ الْأَمَانَةِ.<sup>۱</sup>

فرب کثرت صلاة و صیام و حج کسی را نخورید و کثرت عبادت و شب‌زنده‌داری کسی شما را فرب ندهد، بنگرید به راستگویی و ادای امانت او و اگر کسی دارای این صفات شد، قابل اعتماد است.

نکته بارز در شیوه برخورد امام رضا علیه السلام با گروه‌های مختلف، چه در مناظره‌ها و چه در برخورد با خلیفه و یارانش، صداقت در برخورد است. دشمنان حضرت به‌ویژه بعد از قبول ولایت‌عهدی و نیز در مناظره با گروه‌های مختلف اعم از زنادقه و اصحاب ادیان که بعضاً با سطح علمی و آمادگی بالا به میدان می‌آمدند، به‌خوبی میزان صداقت و راستگویی امام علیه السلام را مورد مذاقه قرار می‌دادند تا در صورت لزوم، از آن ضد ایشان بهره ببرند، ولی هیچ‌گونه گزارشی از دروغ و بی‌صداقتی از ایشان در منابع فریقین ذکر نشده است. صداقت ایشان در گفتار و حق‌گویی حتی به‌گفته بزرگانی مانند خواجه اباصلت هروی موجب کینه مأمون و نهایتاً شهادت ایشان شد.<sup>۲</sup>

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۵۱.

۲. همان، ص ۲۳۹.

## سخن نیکو گفتن

سخن نیکو راندن در قرآن کریم تعبیر به «قول معروف» شده است:

وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا<sup>۱</sup>

و با آنان سخنی پسندیده بگویید.

یا

وَ إِذَا حَضَرَ الْقِسْمَةَ أُولُو الْقُرْبَىٰ وَ الْيَتَامَىٰ وَ الْمَسَاكِينُ  
فَارْزُقُوهُمْ مِنْهُ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا<sup>۲</sup>

و هر گاه خویشاوندان یتیمان و مستمندان در تقسیم  
[ارث] حاضر شدند، [چیزی] از آن را به ایشان ارزانی  
دارید و با آنان سخنی پسندیده گویید.

سخن معروف، علاوه بر اینکه از عوامل برقراری ارتباط مؤثر است، یکی  
از پیش‌نیازهای بسیاری از این عوامل نیز هست؛ به طوری که سخن نیکو  
حتی می‌تواند جایگزین مؤکداتی مانند انفاق شود:

قَوْلٌ مَعْرُوفٌ وَ مَعْفِرَةٌ خَيْرٌ مِنْ صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَا أَذَىٰ وَ اللَّهُ  
غَنِيٌّ حَلِيمٌ<sup>۳</sup>

گفتاری پسندیده [در برابر نیازمندان] و گذشت [از  
اصرار و تند] آنان [بهتر از صدقه‌ای است که آزاری  
به‌دنبال آن باشد و خداوند بی‌نیاز بردبار است.

۱. نساء/۵.

۲. همان/۸.

۳. بقره/۲۶۳.

سخن نیکو مورد تأکید علم بلاغت نیز هست، به طوری که یکی از خصوصیات کلام بلیغ استفاده نکردن سخنران از کلمات رکیک است<sup>۱</sup> که دلالت بر استفاده از سخن نیکو دارد. همچنین در علم منطق نیز یکی از استدراجات به حسب مخاطب را نیکو سخن گفتن و سخن محترمانه گفتن با او ذکر کرده‌اند.<sup>۲</sup>

در حدیثی، امام رضا علیه السلام از قول جدش امام حسین علیه السلام می‌فرماید:

حضرت رسول صلی الله علیه و آله جز در مواردی که احتیاج داشت سخن نمی‌گفت و با مردم با محبت رفتار می‌کرد و با سخنان خود موجبات الفت را فراهم می‌ساخت و هرگز مطلبی را که موجب نفرت مردم باشد بر زبان جاری نمی‌کرد.<sup>۳</sup>

البته سخن نیکو و شایسته خصوصیتی چند دارد که از آن جمله می‌توان به مواردی چون شیوایی و رسایی<sup>۴</sup>، عفت و سلامت کلام<sup>۵</sup>، نرمی و ملایمت در عین قاطعیت و شفاف بودن<sup>۶</sup> و در نهایت استواری و سنجیدگی کلام<sup>۷</sup> اشاره کرد.

۱. جرم و مصطفی امین، البلاغة الواضحة، ص ۹.

۲. مظفر، محمدرضا، المنطق، ص ۴۲۱.

۳. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۳۱۸.

۴. ایروانی، جواد، مهارت گفتگو، ص ۳۲.

۵. همان، ص ۳۴.

۶. همان، ص ۳۵.

۷. همان، ص ۳۷.



این روش در فرهنگ رضوی جایگاهی ویژه دارد. یکی از این موارد را می‌توان به برخورد امام علیه السلام با برادرش عباس که به شیوه نامناسبی شکایت ایشان را به قاضی مدینه برد بیان کرد. امام علیه السلام با نهایت محبت در جواب کار زشت وی می‌فرماید: «ای برادر می‌دانم تو از بابت قرض‌هایی که داری ناراحت شده‌ای و این سر و صداها را به‌راه انداخته‌ای. حضرت بعد از آن متوجه سعید شد و گفت در این مورد به من کمک کنید و ببینید عباس چه مقدار قرض دارد، قرض‌های او را می‌پردازم و او را راحت می‌کنم.»<sup>۱</sup>

## گوش دادن پویا

یکی از مهارت‌های ارتباط مؤثر هنر خوب گوش‌دادن است.<sup>۲</sup> این روش می‌تواند تغییر فراوانی در شخصیت مخاطب ایجاد کند.<sup>۳</sup> این نکته در رفتار معصومین علیهم السلام نیز بسیار به چشم می‌خورد؛ به طوری که حتی مشرکین در تمسخر پیامبر صلی الله علیه و آله به ایشان لقب «أذن» می‌دادند:

وَ مِنْهُمْ الَّذِينَ يُؤْذُونَ النَّبِيَّ وَ يَقُولُونَ هُوَ أُذُنٌ قُلْ أُذُنٌ خَيْرٌ لَكُمْ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَ يُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِينَ وَ رَحْمَةٌ لِلَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَ الَّذِينَ يُؤْذُونَ رَسُولَ اللَّهِ لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ.<sup>۴</sup>

و از ایشان کسانی هستند که پیامبر را آزار می‌دهند و می‌گویند او زودباور است. بگو گوش خوبی برای

۱. کافی، ج ۱، ص ۳۱۶.

۲. معجزه ارتباط و ان. ال. پی، ص ۸۷.

۳. همان.

۴. توبه/۶۱.

شماست، به خدا ایمان دارد و [سخن] مؤمنان را باور می‌کند و برای کسانی از شما که ایمان آورده‌اند رحمتی است. و کسانی که پیامبر خدا را آزار می‌رسانند، عذابی پر درد [در پیش] خواهند داشت. امام رضا علیه السلام در قسمتی از حدیثی که پیامبر صلی الله علیه و آله را توصیف می‌کند، می‌فرماید:

... إِذَا التَّفَتَ التَّفَتَ جَمِيعًا... جُلُّ نَظَرِهِ الْمَلَاخِطَةَ.<sup>۱</sup>

هر گاه به طرف کسی توجه می‌کرد، با همه جهاتش متوجه آن کس می‌شد... تمام نگاهش از روی دقت بود.

این مسئله نشان از گوش‌دادن پویای پیامبر صلی الله علیه و آله به مخاطب است.

سر کشد گوش محمد در سخن

کش بگوید در نبی حق هو اذن

سربه سر گوش است و چشم است این نبی

تازه زو ما مرضع است او ما صبی<sup>۲</sup>

در منش رضوی به‌ویژه در مناظره‌های حضرت، گوش‌دادن به سخنان طرف مقابل از ویژگی‌های ارتباطی امام رضا علیه السلام است. برای مثال در مناظره با اصحاب ادیان، ایشان با حوصله تمام از اول صبح به سخنان ایشان گوش میداد و سپس پاسخ می‌گفت؛ به طوری که مدت مناظره تا اذان به طول

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۳۱۷.

۲. مثنوی معنوی، دفتر سوم، ص ۳۴۸.

می‌انجامید و امام علیه السلام به دلیل فرارسیدن نماز مناظره را ترک می‌کرد.<sup>۱</sup>

## استفاده به جا از سرزنش و غضب

شاید چنین به ذهن متبادر شود که خشم در فرایند ارتباط مؤثر جایگاهی ندارد و حتی از موانع ارتباط محسوب شود. به نظر ما اگر این خصوصیت اخلاقی در کنترل فرد باشد و به خوبی مدیریت شود، نه تنها مانع نیست، بلکه موجب اثربخشی ارتباط خواهد بود.

درشتی و نرمی به هم در به است

چو فاصد که جراح و مرهم نه است<sup>۲</sup>

همان گونه که خداوند مهر و محبت را در وجود انسان قرار داد، خشم و روحیه سرزنش را نیز در وجود وی به ودیعت نهاد. استفاده به موقع از هر کدام می‌تواند اثربخش باشد.

در احادیث، غضب هنگامی مطرود است که انسان را از راه حق خارج کند.<sup>۳</sup> در سیره رضوی به خوبی این خصال مدیریت شده است؛ به طوری که امام رضا علیه السلام در مناظره با اصحاب ادیان، نهایت ادب، نرم‌خویی و احترام را به کار می‌برد.<sup>۴</sup> در عین حال در مواجهه با مسلمانی که شبهاتی در عصمت پیامبران علیهم السلام مطرح می‌کرد، در عین استدلال عقلی محکم، ابتدا از سرزنش مخاطب برای درافکندن چنین شبهاتی درمی‌آمد. امام رضا علیه السلام

۱. الثاقب فی المناقب، ص ۱۹۳.

۲. سعدی شیرازی، مصلح بن عبدالله، گلستان سعدی، ص ۳۰۷.

۳. الدرالنظم فی مناقب الائمة الهامیم، ص ۶۹۱.

۴. التوحید، ۱۳۹۸، صص ۴۱۸-۴۳۰.

در جواب آن مسلمان چنین می‌فرماید:

وَيَحَكُّ يَا عَلِيُّ اتَّقِ اللَّهَ وَ لَا تُنْسَبْ إِلَى أَنْبِيَاءِ اللَّهِ  
 الْفَوَاحِشَ وَ لَا تَتَأَوَّلْ كِتَابَ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ بِرَأْيِكَ.<sup>۱</sup>

وای بر تو ای علی، از خداوند بترس و به پیامبران  
 خداوند نسبت‌های زشت مده و کتاب خداوند را با  
 رأی خود تفسیر مکن.

همچنین در احادیث رضوی بروز خشم در چهره امام رضا علیه السلام را می‌توان  
 احساس کرد؛ از جمله در حدیثی که حاجب مأمون با نثار عناوینی زشت  
 سعی در متهم کردن امام به فرارگرفتن در جایگاه اعجاز برای فریب مردم را  
 دارد. سپس حاجب از امام درخواست عملی را می‌کند که بنا بر گفته راوی  
 خشم امام را هویدا می‌کند:

... وَ كَانَ الْحَاجِبُ أَشَارَ إِلَى أَسَدِينَ مُصَوِّرِينَ عَلِيَّ مَسْنِدِ  
 الْمَأْمُونِ الَّذِي كَانَ مُسْتَنِدًا إِلَيْهِ وَ كَانَا مُتَقَابِلَيْنِ عَلَيَّ  
 الْمَسْنِدِ فَغَضِبَ عَلَيَّ بِنُ مُوسَى عليه السلام وَ صَاحَ بِالصُّورَتَيْنِ  
 دُونَكَمَا الْفَاجِرَ فَأَفْتَرِسَاهُ وَ لَا تُبْقِيَا لَهُ عَيْنًا وَ لَا أَثْرًا  
 فَوَنَبَتِ الصُّورَتَانِ وَ قَدْ عَادَتَا أَسَدِينَ فَتَنَاوَلَا الْحَاجِبَ وَ  
 رَضَاهُ [وَ رَضَّاهُ] وَ هَشَمَاهُ وَ أَكَلَاهُ وَ لَحَسَا دَمَهُ وَ الْقَوْمُ  
 يَنْظُرُونَ مُتَحَيْرِينَ مِمَّا يَبْصُرُونَ...<sup>۲</sup>

۱. صدوق، محمد بن علی، الخصال، ص ۹۰؛ عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۱۹۲.

۲. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۱۷۱.

...حاجب اشاره کرد به صورت دو شیر که در متکای مأمون نقش شده بودند و مأمون به آن‌ها تکیه داده بود و حضرت رضا و حاجب هر دو مقابل او بودند. در این هنگام حضرت رضا علیه السلام در غضب شد و آثار خشم و ناراحتی در چهره‌اش نمایان شد و به دو شیر پرده اشاره فرمود این فاجر را دریابید.

آن دو شیر ناگهان بر آن مرد حمله آوردند و او را پاره‌پاره کردند و گوشت و استخوان او را چنان خوردند که اثری از او در زمین دیده نشد. مردم حاضر در جلسه از این موضوع حیران و متعجب شدند...

در ادامه حدیث مشخص است که این برخورد امام نه تنها موجب نفرت جمع از امام نمی‌شود، بلکه جمع را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد. در گفتگوی امام با مرد زندیق نیز امام ابتدا با شیوه پرسش و پاسخ و تحریک قوه استدلال مرد وجود خداوند را اثبات می‌کند و بعد از شنیدن پاسخ وی که حاکی از اقماع اوست، زبان به سرزنش وی می‌گشاید و به تفصیل سایر براهین را در توحید برای مرد اقامه می‌کند.<sup>۱</sup> شبیه همین برخورد را امام در گفتگو با ابوقره دارد که طی آن امام با آوردن استدلال‌هایی از قرآن کریم درباره عدم تلبس ذات باری تعالی به صفات به ابوقره می‌فرماید:

۱. همان، ج ۱، ص ۱۳۱.

أَمَا تَسْتَحُونَ؟ مَا قَدَرْتَ الزَّادِ فَهُ أَنْ تَرْمِيَهُ بِهِدَا أَنْ يَكُونَ  
 يَأْتِي مِنْ عِنْدِ اللَّهِ بِشَيْءٍ ثُمَّ يَأْتِي بِخِلَافِهِ مِنْ وَجْهِ آخَرَ؟<sup>۱</sup>  
 آیا شما با اظهار این مطالب شرم نمی‌کنید؟ زنادقه  
 قدرت ندارند این چنین سخن بگویند، آیا جایز است  
 که از طرف خداوند سخنی بگوید و بار دیگر بیاید  
 و به طریق دیگری بر خلاف سخن اول خود مطلبی  
 بگوید؟

همچنین در این موضوع امام رضا علیه السلام از پدران خود نقل می‌کند که  
 پیامبر صلی الله علیه و آله در هنگامی که به حق عمل نمی‌شد، چهره‌اش متغیر می‌گشت؛  
 به طوری که شناخته نمی‌شد، در عین اینکه هنگام غضب روی خود را  
 برمی‌گرداند:

... فَإِذَا تُعَوِّطَى الْحَقُّ لَمْ يَعْرِفْهُ أَحَدٌ وَ لَمْ يَقُمْ لِعَضِّهِ  
 شَيْءٌ حَتَّى يُنْتَصَرَ لَهُ ... وَ إِذَا غَضِبَ أَعْرَضَ بِوَجْهِهِ وَ  
 أَشَاحَ وَ إِذَا فَرِحَ غَضَّ طَرْفَهُ ...<sup>۲</sup>

هنگامی که مشاهده می‌کرد به حق عمل نمی‌شود،  
 چهره‌اش متغیر می‌گشت، به اندازه‌ای که شناخته  
 نمی‌شد... و هرگاه غضب می‌نمود، چهره خود را  
 برمی‌گردانید و اعراض می‌کرد و هرگاه خوشحال  
 می‌شد، چشم‌هایش را می‌بست...

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۹۵؛ التوحید، ص ۱۱۱.

۲. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۳۵۱.

## عوامل رفتاری ارتباط مؤثر

برخی عوامل نه درون فرستنده، بلکه ناشی از محیط اطراف فرستنده هستند که در فرایند ارتباط مؤثر تأثیری به‌سزا دارند. با استفاده از احادیث امام رضا علیه السلام به مواردی چند در این باره اشاره می‌کنیم.

### بهره‌گیری از نشانه‌های غیرکلامی

برخی پیام‌ها کلامی و برخی پیام‌ها غیرکلامی است. در بعضی از کتاب‌ها به نوع غیرکلامی، زبان بدن گفته می‌شود.<sup>۱</sup> اولین ارتباط انسان با زبان بدن است؛ به‌طوری که ما با نخستین علایم و اشاراتی که مخابره می‌کنیم درک می‌شویم، زیرا دوستانه‌نبودن حرکات، داشتن صحبت خوب و خوشایند را دشوار می‌سازد. به‌طور کل مواردی چون تبسم، بازوان از هم باز، خم‌شدن به جلو، لمس کردن، تماس چشمی و سر تکان دادن<sup>۲</sup> از جمله تسهیل‌کنندگان بعد غیرکلامی ارتباط هستند.

توضیح این نکته در متون حدیثی در عین این‌که مشکل است، گاهی نیز با توضیح اشتباه حالت‌های غیرکلامی، از آسیب‌های حدیث به‌شمار می‌رود،<sup>۳</sup> در عین حال با اندکی دقت و تدبیر در فحوای کلام راوی می‌توان به پیام‌های غیرکلامی نقل‌شده از معصوم علیه السلام دست یافت. چه‌بسا اتفاق می‌افتاد که امام علیه السلام بدون ردوبدل کردن کلام و با انجام کاری ویژه به بهترین شکل پیام خود را به فرد منتقل می‌کرد.

۱. روان‌شناسی روابط انسانی، ص ۱۲۳.

۲. گابور، دون، مهارت‌های گفتگو، صص ۱۳-۱۹.

۳. مسعودی، عبدالهادی، مبانی فهم حدیث، ص ۲۵۲.

اگر بخواهیم به بعضی از پیام‌های غیر کلامی امام رضا علیه السلام اشارتی داشته باشیم، می‌توانیم موارد زیر را نام ببریم.

### ■ تبسم

بهره‌گیری از تبسم در فرایند ارتباط بسیار مهم می‌نماید. اگرچه برای لبخند معانی زیادی همچون تمسخر می‌توان در نظر گرفت، اما عمدتاً لبخند حاکی از رضایت است<sup>۱</sup> و طبیعتاً چون می‌تواند باعث قضاوت مثبت دربارهٔ افراد شود، در ادامهٔ ارتباط تأثیری به‌سزا دارد.

در بعضی از احادیث رضوی این مورد نمود پیدا کرده است و حضرت بعد از ذکر سخنانی، با ارائهٔ تبسم سخن خود را ادامه می‌دهد. نظر امام علیه السلام دربارهٔ لبخند را در این حدیث نیز می‌توان یافت:

كَانَ عِيسَى عليه السلام يَبْكِي وَ يَضْحَكُ وَ كَانَ يَحْيَى عليه السلام يَبْكِي  
 وَ لَا يَضْحَكُ وَ كَانَ الَّذِي يُفْعَلُ عِيسَى عليه السلام أَفْضَلَ.<sup>۲</sup>

عیسی علیه السلام هم گریه می‌کرد و هم خنده می‌نمود و یحیی بن زکریا علیه السلام فقط گریه می‌کرد و خنده بر لبانش دیده نشد و عملی که حضرت عیسی علیه السلام انجام می‌داد بهتر بود.

### ■ گریه

اخبار کوچ توأم با اکراه امام رضا علیه السلام از مدینه به مرو بسیار نقل شده است.

۱. مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی، ص ۶۴.

۲. راوندی، قطب‌الدین، قصص الانبیاء، ص ۲۷۳.



نکته این جاست که امام علیه السلام برای نشان دادن اکراه از رفتن به سفر، به زیارت قبر پیامبر صلی الله علیه و آله رفت و در هنگام بازگشت با صدای بلند گریه کرد.<sup>۱</sup> همچنین امام ضمن این که خانواده خود را به این سفر بی بازگشت نمی‌برد،<sup>۲</sup> به آن‌ها نیز می‌فرماید تا بر ایشان گریه کنند تا امام صدای گریه آن‌ها را بشنود. بعد از تقسیم دوازده هزار دینار بین خانواده، امام رضا علیه السلام پیام خود را درباره عدم بازگشت از سفر به اطلاع حاضرین می‌رساند.<sup>۳</sup>

در این زمینه استفاده هوشمندانه امام از رسانه بکی و گریه در پایان دادن به بعضی گمانه‌زنی‌های شیعیان از یک طرف و ناکام‌گذاشتن پیام فریبکارانه مأمون، نقش مهمی دارد.

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

لَمَّا وَرَدَ الْبَرِيدُ بِإِسْحَاصِ الرَّضَاءِ علیه السلام إِلَى خُرَاسَانَ كُنْتُ  
 أَنَا بِالْمَدِينَةِ فَدَخَلْتُ الْمَسْجِدَ لِيُودَّعَ رَسُولَ اللَّهِ صلی الله علیه و آله فَوَدَّعَهُ  
 مَرَارًا كُلَّ ذَلِكَ يَرْجِعُ إِلَى الْقَبْرِ وَيَعْلُو صَوْتُهُ بِالْبُكَاءِ وَ  
 التَّحِيْبِ فَتَفَدَّمْتُ إِلَيْهِ وَ سَلَّمْتُ عَلَيْهِ فَرَدَّ السَّلَامَ وَ هَنَأْتُهُ  
 فَقَالَ ذَرْنِي فَإِنِّي أُخْرَجُ مِنْ جِوَارِ جَدِّي صلی الله علیه و آله وَ أَمُوتُ  
 فِي غُرْبَةٍ وَ أُدْفَنُ فِي جَنْبِ هَارُونَ قَالَ فَخَرَجْتُ مُتَّبِعًا  
 لَطَرِيقِهِ حَتَّى مَاتَ بِطُوسَ وَ دُفِنَ إِلَى جَنْبِ هَارُونَ.<sup>۴</sup>

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۲۱۸.

۲. جعفریان، رسول، حیات فکری امامان شیعه علیهم السلام، ص ۴۳۷.

۳. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۱۴۰.

۴. همان، ج ۲، ص ۲۱۷.

من در مدینه منوره بودم که مأمورین مأمون وارد شدند و در نظر داشتند که آن حضرت را به خراسان ببرند. حضرت رضا علیه السلام وارد مسجد حضرت رسول صلی الله علیه و آله شد و با جدش تودیع کرد و هنگامی که می‌خواست از مسجد بیرون شود، چند بار به طرف قبر مبارک حضرت رسول اکرم صلی الله علیه و آله برگشت و با صدای بلند گریه کرد. در این هنگام من خدمت آن جناب رسیدم و سلام کردم و حضرت جواب سلام مرا داد. من او را تسلی دادم. حضرت رضا علیه السلام فرمود از من دیدن کنید زیرا من از جوار جدم خارج خواهم شد و در سرزمین غربت از دنیا خواهم رفت و در کنار هارون دفن خواهم شد.

### ■ حرکات و حالات بدن

برای نشان دادن اوج احساس، چه‌بسا با یک حرکت به‌اندازه‌دها کلمه بتوان ناراحتی یا خوشحالی خود را به مخاطب منتقل کرد. بر کسی پوشیده نیست که این کار می‌تواند دارای اثربخشی بیشتری در مقایسه با کلام باشد. راویان احادیث امام رضا علیه السلام گاه به‌زیبایی این گونه پیام‌ها را روایت کرده‌اند.

در روایتی از اباصلت هروی، شبهه علی بن جهم را درباره تفسیر آیه ۳۸ سوره «ص» و گناه حضرت داود علیه السلام [العیاذ بالله] در حضور حضرت رضا علیه السلام مطرح می‌شود که امام رضا علیه السلام با زدن دست به پیشانی، اوج ناراحتی خود را از این سخن ابراز می‌نماید:

قَالَ فَضَرَبَ الرَّضَاءُ عليه السلام بِيَدِهِ عَلَى جَبْهَتِهِ وَ قَالَ إِنَّا لِلَّهِ  
 وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ لَقَدْ نَسَبْتُمْ نَبِيًّا مِنْ أَنْبِيَاءِ اللَّهِ إِلَى  
 التَّهَاوُنِ بِصَلَاتِهِ حَتَّى خَرَجَ فِي أَثَرِ الطَّيْرِ ثُمَّ بِالْفَاحِشَةِ  
 ثُمَّ بِالْقَتْلِ؟<sup>۱</sup>

حضرت رضا علیه السلام پس از شنیدن این سخن ناراحت شد  
 و دست خود را بر پیشانی‌اش زد و فرمود شما یکی از  
 پیامبران خداوند را به خوارداشتن نماز و سهل‌انگاری  
 نسبت دادید؟ پیغمبری نماز خود را قطع می‌کند و  
 عاشق زنی می‌شود و بعد با نقشه و فریب شوهرش را  
 می‌کشد و زن او را تصرف می‌کند؟

همچنین امام رضا علیه السلام در توضیح حالات پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله در توصیف  
 قیامت می‌فرماید هر گاه ذکر قیامت بر زبان مبارک پیامبر صلی الله علیه و آله جاری  
 می‌شد، صدایش بلند می‌شد و رخسارش به سرخی می‌گرایید:

وَ كَانَ إِذَا خُطِبَ قَالَ فِي حُطْبَتِهِ: أَمَّا بَعْدُ فَإِذَا ذَكَرَ السَّاعَةَ  
 اشْتَدَّ صَوْتُهُ وَ احْمَرَّتْ وَجْنَتَاهُ، ثُمَّ يَقُولُ: صَبَّحَتْكُمْ  
 السَّاعَةُ أَوْ مَسَّتْكُمْ، ثُمَّ يَقُولُ: بُعِثْتُ أَنَا وَ السَّاعَةُ كَهَذِهِ  
 مِنْ هَذِهِ وَ يَشِيرُ بِإِصْبَعِيهِ<sup>۲</sup>

و هر گاه خطبه می‌خواند، در خطبه‌هایش می‌گفت

۱. الخصال، ص ۹۲.

۲. الامالی، ص ۳۳۷.

اما بعد و هر گاه ذکر قیامت بر زبان مبارکش جاری می‌شد، صدایش بلند می‌گردید و رخسارش قرمز می‌شد و سپس می‌فرمود قیامت صبح و شب با شما همراه است و بعثت من با قیامت توأم است.

### ■ نحوه پوشیدن لباس

بحث شکل ظاهری از دو جنبه حائز اهمیت است. نحوه پوشیدن لباس در مراسم رسمی یا در نزد عموم می‌تواند دارای پیام باشد. این نکته از دید ائمه هدی علیهم‌السلام پنهان نبوده است، چه آن زمان که امیرالمؤمنین علیه‌السلام کفش وصله‌زده به پا می‌کند<sup>۱</sup> و چه آن زمان که امام رضا علیه‌السلام در ظاهر لباس خنز می‌پوشد، ولی لباس زیرین را برای تربیت نفس خود خشن به تن می‌کند.<sup>۲</sup> منتهای تک‌تک رفتار ایشان مبتنی بر هدایت بشریت است.<sup>۳</sup> باید توجه داشت که توقع از امام امت این است که عدل و داد را برقرار کند. از امام رضا علیه‌السلام 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

۱. ابن عقده کوفی، احمد بن محمد، فضائل امیرالمؤمنین علیه‌السلام، ص ۸۴.

۲. مناقب آل ابی طالب علیهم‌السلام، ج ۴، ص ۳۶۰.

۳. ر.ک. فرازهای اولیه زیارت جامعه کبیره: «... وَ دَعَا نِسْمَ الْأَخْيَارِ وَ سَاسَةَ الْعِبَادِ وَ أَرْكَانَ الْبِلَادِ وَ أَبْوَابَ الْإِيمَانِ وَ أُمَّنَاءَ الرَّحْمَنِ وَ سَلَالَةَ النَّبِيِّينَ وَ صَفْوَةَ الْمُرْسَلِينَ وَ عِثْرَةَ خَيْرَةِ رَبِّ الْعَالَمِينَ»؛ من لایحضره الفقیه، ج ۲، ص ۶۱۰.

در برکنی. امام علیه‌السلام فرمود از امام عدل و داد مورد انتظار است، هر گاه سخن گفت راست بگوید و 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 أُخْرِجَ لِعِبَادِهِ وَ الطَّيِّبَاتِ مِنَ الرِّزْقِ» (اعراف/۳۲) یوسف صدیق علیه‌السلام لباس‌های زیبا و گران بها می‌پوشید و بر منخده‌ها و کرسی‌های فرعون تکیه می‌کرد.<sup>۱</sup>

درباره شیوه پوشیدن لباس در مکان‌های رسمی، امام در زمان اخذ بیعت با پوشیدن لباس سبز و عمامه‌ای سفید<sup>۲</sup> مطابق سنت نبوی سعی در نشان دادن جایگاه والای خود در بین مردم دارد. دیگر بار در بحث اصرار مأمون به اقامه نماز عید به وسیله آن حضرت است که امام بعد از رد اولیة درخواست مأمون، آن را به شرط اجرای این امر مانند رسول الله صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم می‌پذیرد و سپس مانند پیامبر صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم عمامه‌ای سفید بر تن می‌کند و جامه خود را تا زانو بالا می‌زند و به اطرافیان خود نیز دستور می‌دهد چنین کنند<sup>۳</sup> و به حرکت می‌افتد. همه این موارد دلالت بر تلاش امام به انتقال پیام به این صورت است. لازم به ذکر است که امام تنها درباره لباس از پیامبر صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم تبعیت نکرد، بلکه در بعد کلامی نیز مانند ایشان با تکبیر و تسبیح الهی

۱. کشف الغمة، ج ۲، ص ۳۱۰.

۲. مفید، محمد بن محمد، الارشاد فی معرفة حجج الله علی العباد، ج ۲، ص ۲۶۱.

۳. کافی، ج ۱ ص ۴۸۹؛ عیون اخبار الرضا علیه‌السلام، ج ۲، ص ۱۵۰.

به‌سوی مصلی حرکت کرد، منتها تأثیر لباس به‌گونه‌ای بود که اطرافیان نیز به‌تبعیت به این شکل درآمدند.

### ■ آراستن ظاهر

آراستن ظاهر به‌طرق مختلف حاوی پیام‌های گوناگونی است. همان‌طور که آراستن ظاهر با زیورهای مختلف و نشستن بر فرش‌های گران‌بها می‌تواند باعث غرور و فخرفروشی شود، در لسان احادیث، بعضی از ابزار آراستن می‌تواند ارتباطی اثربخش را برای استفاده‌کننده به‌ارمغان آورد. امام رضا علیه السلام در حدیثی با واسطه از دایی خود به‌تفصیل خصوصیات ظاهری پیامبر صلی الله علیه و آله را توصیف می‌کند و نکتهٔ درخور توجه در این حدیث نسبتاً طولانی، نظم و موجه‌بودن شکل ظاهری پیامبر صلی الله علیه و آله است.<sup>۱</sup>

همچنین در حدیثی دیگر، ایشان تأثیر خضاب‌کردن را در مؤثربودن بعضی از ارتباطات انسانی برمی‌شمرد.<sup>۲</sup>

### ■ استفاده از بوی خوش

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

۱. همان، ج ۱، ص ۳۵۱.

۲. «فِي الْخُضَابِ ثَلَاثُ خِصَالٍ مُّهَيِّئَةٌ فِي الْحَرْبِ وَ مَحَبَّةٌ إِلَى النِّسَاءِ وَ يَزِيدُ فِي الْبَاهِ»؛ کافی، ج ۶، ص ۴۸۱.

در تعالیم رضوی نیز این مهم به چشم می‌خورد؛ به طوری که از امام رضا علیه السلام مروی است که جای امام صادق علیه السلام از بوی خوش ایشان شناخته می‌شد.

كَانَ يَعْرِفُ مَوْضِعَ جَعْفَرٍ علیه السلام فِي الْمَسْجِدِ بِطِيبِ رِيحِهِ وَ  
 مَوْضِعَ سُجُودِهِ<sup>۱</sup>

جایگاه امام جعفر صادق علیه السلام در مسجد، از بوی خوش آن حضرت و از جای سجودش شناخته می‌شد.

### ■ تأثیر نمادها

امام رضا علیه السلام بعد از پذیرش ولایت‌عهدی تلاش می‌کند اعمال قراردادی درباره بیعت را نیز از پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله اخذ و بدین وسیله سنت نبوی را تبلیغ کند. منقول است زمانی که مردم نزد حضرت برای بیعت می‌آیند، به شیوه‌ای غیر از شیوه پیامبر صلی الله علیه و آله با آن حضرت بیعت می‌کنند که نشانه فسخ بیعت در عرف آن زمان بود. نکته جالب توجه در این خصوص این است که امام تا پایان مراسم بیعت واکنشی از خود نشان نمی‌دهد تا این که جوانی از فرزندان انصار به شکل صحیح با آن حضرت بیعت می‌کند. این جاست که امام به مأمون می‌فرماید:

کسانی که امروز با ما بیعت می‌کردند، از روی حقیقت و عقیده نبود، جز این جوان انصاری که از روی ایمان با ما بیعت کرد.

مأمون دلیل این سخن را که می‌پرسد. امام در پاسخ می‌فرماید:

۱. طبرسی، حسن بن فضل، مکارم الاخلاق، ص ۴۲.

عقد بیعت از آخر انگشت کوچک است تا ابهام و فسخ بیعت از ابهام تا انگشت کوچک است.

مأمون دوباره دستور داد مردم حاضر شوند و به شیوه امام بیعت کنند.<sup>۱</sup> در بهره‌گیری امام از نشانه‌های قراردادی و غیر کلامی اولاً تأکید ایشان بر تبعیت از سنت رسول الله صلی الله علیه و آله است، ثانیاً رعایت تشریفات مرسوم حتی با لحاظ سنت نبوی بودن آن، اولویت حضرت در ارتباط با مخاطبان نبوده است، زیرا نه تنها موجب خشم و کدورت ایشان نشد، بلکه با تبسم و با حوصله عمل درست یک نفر را تشویق می‌کند و کار اشتباه را که ممکن است به نظر بعضی باعث وهن نیز باشد، با ظرافت تذکر می‌دهد. از دیگر سو امام رضا علیه السلام رعایت نمادی را که سنت رسول الله صلی الله علیه و آله است، ملاک صحیح یا غیر صحیح بودن بیعت قلمداد می‌کند.

#### ■ هدیه

یکی دیگر از عوامل غیر کلامی ارتباط مؤثر، هدیه دادن است. هدیه تداوم بخش ارتباط و به نوعی تضمین‌کننده آن تلقی می‌شود. در گفتار معصومین علیهم السلام به ویژه امام رضا علیه السلام هدیه دادن جایگاه ویژه‌ای دارد. ایشان از پیامبر صلی الله علیه و آله روایت می‌کند که هدیه مفتاح نیکی هاست:

نِعْمَ الشَّيْءُ الْهَدِيَّةُ وَ هِيَ مِفْتَاحُ الْخَوَائِجِ<sup>۲</sup>

یکی از چیزهای خوب هدیه است و هدیه کلید حل مشکلات است.

۱. مناقب آل ابی طالب علیهم السلام، ج ۴، ص ۳۹۶.

۲. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۷۴.



نیز هدیه کینه‌ها را از دل بیرون می‌کند:

الْهَدِيَّةُ تُدْهِبُ الضَّغَائِنَ مِنَ الصُّدُورِ<sup>۱</sup>

هدیه کینه‌ها را از دل بیرون کند.

امام با ارسال پیشکشی، پیام مورد نظر خود را به شخص انتقال می‌داد. در روایت است که امام رضا علیه السلام برای یکی از غلات که شراب نیز می‌نوشید، یک جانماز و یک دانه خرما فرستاد که شخص فهمید منظور امام از ارسال جانماز، توصیه‌ی ایشان به نماز خواندن وی و از فرستادن دانه‌ی خرما توصیه‌ی ایشان به ترک شراب‌خواری اوست،<sup>۲</sup> بدون این‌که امام حتی کلامی به آن فرد ابراز کند.

### ■ عدم ارتباط

برقرار نکردن ارتباط یا رفت‌وآمد نکردن با شخصی خاص، خود دارای پیام است. گاه به‌مصلحت نیست که به‌صورت کلامی دیگران را از ارتباط با شخصی خاص بر حذر داشت، بلکه با انجام رفتاری می‌توان پیام مورد نظر را در آن خصوص انتقال داد.

در حدیثی از امام رضا علیه السلام آمده است که در حضور ایشان از محمد بن جعفر عموی آن حضرت سخن به‌میان می‌آید و امام می‌فرماید که مرا با او کاری نیست. راوی با خود می‌گوید این شخص ما را به نیکی کردن با ارحام امر می‌کند چرا خود با عمویش چنین رفتاری دارد؟ در این هنگام امام علیه السلام

۱. همان.

۲. اختیار معرفة الرجال، ص ۵۵۴؛ فرد مورد بحث محمد بن فرات بود که بسیار بر امام دروغ بسته بود که شیوه‌ی برخورد امام علیه السلام با او بسیار جالب توجه است که می‌تواند برای ارتباطات عصر ما نیز مورد بهره‌برداری باشد.

پاسخش را می‌دهد.

كُنْتُ عِنْدَ أَبِي الْحَسَنِ الرَّضَا عليه السلام فَذَكَرَ مُحَمَّدُ بْنُ جَعْفَرِ بْنِ مُحَمَّدٍ فَقَالَ إِنِّي جَعَلْتُ عَلَى نَفْسِي أَنْ لَا يَطْلُبَنِي وَ إِيَّاهُ سَقْفُ بَيْتٍ فَقُلْتُ فِي نَفْسِي هَذَا يَا مُرْنَا بِالْبِرِّ وَ الصَّلَةِ وَ يَقُولُ هَذَا لِعَمِّهِ فَتَنْظُرُ إِلَيَّ فَقَالَ هَذَا مِنَ الْبِرِّ وَ الصَّلَةِ إِنَّهُ مَتَى يَا تُبْنِي وَ يَدْخُلُ عَلَيَّ فَيَقُولُ فِي يَصَدِّقُهُ النَّاسُ وَ إِذَا لَمْ يَدْخُلْ عَلَيَّ وَ لَمْ أَدْخُلْ عَلَيْهِ لَمْ يَقْبَلْ قَوْلُهُ إِذَا قَالَ<sup>۱</sup>.

من نزد ابی الحسن الرضا علیه السلام بودم که آن بزرگوار محمد بن جعفر بن محمد را ذکر کرد و فرمود من بر خود قرار داده‌ام که سقف یک خانه بر من و او سایه نیندازد یعنی با او در یک موضع ننشینم من در قلب خود خیال کردم حضرت رضا علیه السلام که ما را امر باحسان و صلح رحم می‌کند چگونه این گفتگو نسبت به عم خود می‌کند. چون من این خیال در قلب خود کردم آن بزرگوار روی مبارک خود را به من کرد و فرمود این هم از احسان و صلح است زیرا که عم من چون نزد من آید پس از آن در حق من هر چه به مردم گوید او را تصدیق می‌کنند و هر گاه او داخل بر من نشود و من داخل بر او نشوم هر چه در حق

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۲۰۴.

من بگوید قول او مقبول نیست و کسی تصدیق آن را نمی‌کند.

## انتقال غیرمستقیم پیام

گاه انتقال غیرمستقیم پیام به مراتب مؤثرتر از انتقال مستقیم پیام است. در فرایند انتقال پیام چه بسا فضای حاکم بر جلسه به خوبی می‌تواند مشابهت معنایی در ذهن گیرنده ایجاد کند. امام رضا علیه السلام به این نکته توجه داشته است؛ به طوری که روزی یکی از اصحاب از امام تقاضای هدیه‌ای به اندازه جوانمردی امام می‌کند و امام این شرط را امکان‌پذیر نمی‌داند و بعد از آن که فرد مطابق با جوانمردی خودش از ایشان تقاضا می‌کند، امام به غلامش دستور پرداخت دویست دینار در حق وی می‌دهد.<sup>۱</sup>

همچنین از نکات ظریف در احادیث رضوی در این خصوص می‌توان به روایت علی بن محمد بن سیار درباره دعای باران به وسیله امام رضا علیه السلام اشاره کرد. در این حدیث امام علیه السلام بعد از دعای باران و گذشتن زمان و آماده‌تر شدن مخاطبان و نهایتاً بعد از نزول باران از موقعیت به وجود آمده

۱. «يَعْقُوبُ بْنُ إِسْحَاقَ التُّوَيْحِي قَالَ: مَرَّ رَجُلٌ بِأَبِي الْحَسَنِ الرَّضَا علیه السلام فَقَالَ لَهُ أَعْطِنِي عَلَى قَدْرِ مُرُوتِكَ قَالَ لَا يَسْعُنِي ذَلِكَ فَقَالَ عَلَى قَدْرِ مُرُوتِي قَالَ أَمَا إِذَا فَتَنَمُ ثُمَّ قَالَ يَا غُلَامُ أَعْطِهِ مَانَتِي دِينَارَ وَ فَرَقَ علیه السلام بِخِرَاسَانَ مَالَهُ كُلَّهُ فِي يَوْمٍ عَرَفَهُ فَقَالَ لَهُ الْفَضْلُ بْنُ سَهْلٍ إِنَّ هَذَا لَمَغْرَمٌ فَقَالَ بَلْ هُوَ الْمَغْنَمُ لَا تُعَدُّ مَغْرَمًا مَا ابْتِغَتْ بِهِ أَجْرًا وَ كَرَمًا: مردی خدمت حضرت رضا علیه السلام رسید و عرض کرد: به اندازه شخصیت و مقام خود به من چیزی عطا کن، فرمود: به این شرط برای من امکان ندارد، عرض کرد: پس به اندازه مقام و موقعیت من عطا فرما، فرمود: این را انجام می‌دهم، سپس متوجه غلام شد و فرمود: دویست دینار به این مرد بده؛ مجلسی، محمدباقر، بحارالانوار، ج ۴۹، ص ۱۰۰، به نقل از کتاب المناقب، ج ۴، ص ۳۶۰ و ص ۳۶۱.

برای انتقال پیام‌های عالی دین استفاده کرد.<sup>۱</sup>

## ادب و احترام متقابل

یکی از مهارت‌های ارتباط مؤثر رعایت ادب و احترام است. رعایت این مقوله در نفوذ کلام در مخاطب تأثیر فراوانی دارد. این تأثیر در اطرافیان که به‌عنوان شخص ثالث، این فرایند را مشاهده می‌کنند نیز جاری است. عدم رعایت ادب و احترام چه‌بسا با وجود اقناع طرف مقابل باعث کینه در دل مخاطب یا شکست وی در بحث‌های مناظره‌ای می‌شود.

در منش ارتباطی امام رضا علیه السلام به‌دفعات مؤلفه ادب و احترام را می‌توان مشاهده کرد. نمونه بارز آن در مناظره حضرت با جاثلیق رومی است؛ آن‌جا که امام ابتدا از وی اعتراف می‌گیرد که لوقا، مرقابوس و متی از علمای انجیل هستند و سپس با استفاده از فرایندی عقلی، نظر جاثلیق را از صدق ایشان برمی‌گرداند. نهایتاً با توجه به تقدسی که مسیحیان برای این افراد قائل‌اند و تقاضای جاثلیق از صرف‌نظرکردن از این بحث، امام در نهایت ادب به عقاید وی احترام می‌گذارد و از ادامه بحث در این خصوص صرف نظر می‌کند.

فَقَالَ الْجَاثِلِيُّ يَا عَالِمَ الْمُسْلِمِينَ أَحِبُّ أَنْ تُعْفِينِي مِنْ  
 أَمْرِ هَوْلَاءِ قَالَ الرَّضَاءُ علیه السلام فَإِنَّا قَدْ فَعَلْنَا سَلْ يَا نَصْرَانِي  
 عَمَّا بَدَا لَكَ قَالَ الْجَاثِلِيُّ لَيْسَ لَكَ غَيْرِي فَلَا وَ حَقِّ  
 الْمَسِيحِ مَا ظَنَنْتُ أَنَّ فِي عُلَمَاءِ الْمُسْلِمِينَ مِثْلَكَ.<sup>۲</sup>

۱. عیون اخبارالرضا علیه السلام، ج ۲، صص ۱۶۸-۱۷۲.

۲. التوحید، ص ۴۲۷.

جائلیق گفت ای عالم مسلمانان دوست دارم مرا در این مورد و از گفتگو دربارهٔ این اشخاص معاف بداری و از این بحث درگذری. فرمود ما از این گذشتیم، اینک هر چه در نظر داری سؤال کن. گفت دیگری سوالات خود را مطرح کند، به مسیح سوگند در میان علمای مسلمانان مانند شما کسی نیست.

## همگامی

در متون ارتباطات اجتماعی از همگامی به همدلی نیز تعبیر می‌شود. در شرایط بحرانی، انسان نیازمند یاری دیگران است تا خود را از بحران نجات دهد.<sup>۱</sup> از دیگر سو با توجه به این‌که برخورد با باورهای اشخاص در واقع برخورد با حقیقت آن‌هاست، انگیزه و نظر ما هرچند قرین به خیرخواهی و حتی درست باشد، آن‌گاه که برای بیان اشتباه طرف مقابل باشد، چه بسا در ادامهٔ روند ارتباط اخلال ایجاد کند و واکنش مخاطب را به دنبال داشته باشد که برای جبران این امر می‌توان از روش همگامی استفاده کرد.<sup>۲</sup>

در کلام رضوی این مهارت را می‌توان در دلداری امام رضا علیه السلام از یونس بن عبدالرحمن که از بدگویی اهل قبیله‌اش دلگیر بود، مشاهده کرد.<sup>۳</sup> همچنین یسع بن حمزه از امام نقل می‌کند روزی مردی که در سفر حج زاد و توشهٔ خود را از دست داده بود، مشککش را با امام مطرح و از

۱. شرفی، محمدرضا، مهارت‌های زندگی در سیرهٔ رضوی، ص ۶۸.

۲. معجزه ارتباط و ان. ال. پی، صص ۴۷-۴۸.

۳. اختیار معرفه الرجال، ص ۴۸۷.

ایشان درخواست کمک می‌کند. امام به منزل می‌رود و از پشت در بدون این‌که مرد چهره امام را ببیند، به او مبلغی پرداخت می‌کند.<sup>۱</sup> چنان‌که در این واقعه مشاهده می‌کنیم، امام رضا علیه السلام با درک وضعیت فرد مورد بحث به گونه‌ای عمل می‌کند که ضمن ابراز همدردی و امداد به وی، از شرمندگی او نیز جلوگیری شود.

نمونه قرآنی همگامی را می‌توان در محاجه پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله با مشرکان دید آن‌گاه که قرآن کریم به ایشان می‌فرماید:

قُلْ مَنْ يَرْزُقُكُمْ مِّنَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ قُلِ اللَّهُ وَإِنَّا أَوْ  
 إِيَّاكُمْ لَعَلَىٰ هُدًىٰ أَوْ فِي ضَلَالٍ مُّبِينٍ<sup>۲</sup>

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.

با این‌که می‌دانیم گوینده سخن به‌خوبی مهتدین و گمراهان را از یکدیگر بازمی‌شناسد، با اتخاذ شیوه همگامی مخاطب را از حالت تدافعی خارج می‌کند و با در نظر داشتن این‌که وی تنها اندیشه و خرد نیست بلکه گردآمده‌ای از عواطف و احساسات است، سعی در اقناع بعد عاطفی وی با استفاده از این شیوه دارد.<sup>۳</sup>

۱. مناقب آل ائمه علیهم السلام، ج ۴، ص ۳۶۱.

۲. سبأ/۲۴.

۳. مکارم شیرازی، ناصر و دیگران، تفسیر نمونه، ج ۱۸، ص ۸۷.

## هماهنگی قول و عمل

هماهنگی قول و عمل به‌ویژه در پایداری ارتباط اثربخش تأثیری به‌سزا دارد. خداوند متعال می‌فرماید:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ<sup>۱</sup>

ای کسانی که ایمان آورده‌اید، چرا چیزی می‌گویید که انجام نمی‌دهید؟

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

الإِيمَانُ عَقْدٌ بِالْقَلْبِ وَ لَفْظٌ بِاللِّسَانِ وَ عَمَلٌ بِالْجَوَارِحِ لَا يَكُونُ الإِيمَانُ إِلاَّ هَكَذَا.<sup>۲</sup>

ایمان دارای سه رکن است؛ پیوند قلبی و تلفظ به زبان و عمل به اعضا و جوارح. ایمان بدون این‌ها تحقق نمی‌پذیرد.

به‌راستی سخن فردی که قول و عملش با یکدیگر یکی نیست، فاقد اثربخشی لازم است. حدیث معروف پیامبر صلی الله علیه و آله درباره خوردن رطب نیز گویای همین مطلب است.

از طرفی، انسان عقایدی بر زبان جاری می‌سازد که نشان از اعتقاد قلبی وی به آن‌هاست. اگر در فرایند ارتباط، مخاطب بین دل و زبان گوینده

۱. صف/۲.

۲. الخصال، ج ۱، ص ۱۷۸؛ عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۲۲۷؛ الامالی، ص ۴۴۹.

ناهماهنگی ببینند، طبیعتاً تأثیری نیز از قول او نخواهد پذیرفت. در رفتار امام رضا (علیه السلام) این موضوع در حساس‌ترین مواقع نیز بروز می‌کند. منقول است که در یکی از مناظرات امام رضا (علیه السلام) با اصحاب ادیان، امام ضمن به‌خرج‌دادن حوصله فراوان در مناظره، از هنگام صبح تا اذان ظهر، به محض رسیدن وقت نماز بحث را تعطیل و نماز می‌گزارد و سپس به‌دلیل وعده‌ای که با کسی کرده بود، مکان بحث را ترک می‌کند و طبق قولی که به اصحاب مناظره داده بود، فردای آن روز به محل بحث باز می‌گردد.<sup>۱</sup>

حدیثی از امام رضا (علیه السلام) به‌نقل از نبی اکرم (صلی الله علیه و آله) منقول است که می‌فرماید:

لَا قَوْلَ إِلَّا بِعَمَلٍ وَ لَا قَوْلَ إِلَّا بِعَمَلٍ وَ لَا قَوْلَ إِلَّا بِعَمَلٍ وَ لَا قَوْلَ إِلَّا بِعَمَلٍ وَ لَا قَوْلَ إِلَّا بِعَمَلٍ وَ لَا قَوْلَ إِلَّا بِعَمَلٍ وَ لَا قَوْلَ إِلَّا بِعَمَلٍ

گفتار بدون عمل بی‌فایده است و عمل بدون نیت نتیجه‌ای ندارد و نیت هم باید مطابق سنت باشد.

## موقعیت‌شناسی در سخن گفتن و سکوت

مسلم است که برای برقراری ارتباط، اولین مسئله‌ای که به ذهن متبادر می‌شود، سخن گفتن است. «بیان» نعمتی است که خداوند آن را به یکی از نعمات قابل یادآوری به انسان می‌داند.<sup>۳</sup> البته این سؤال مطرح است که آیا در آموزه‌های دینی سخن گفتن اولی است یا سکوت؟ امام رضا (علیه السلام) در

۱. الثاقب فی المناقب، ص ۱۹۳.

۲. الامالی، ص ۳۳۷.

۳. «حَلَقَ الْإِنْسَانَ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ»؛ الرحمن/۴-۳.



توصیف سکوت می‌فرماید:

مِنْ عَلَامَاتِ الْفِقْهِ: الْجَلْمُ وَالْعِلْمُ وَالصَّمْتُ، إِنَّ الصَّمْتَ  
 بَابٌ مِنْ أَبْوَابِ الْحِكْمَةِ، إِنَّ الصَّمْتَ يُكْسِبُ الْمَحَبَّةَ وَ  
 هُوَ دَلِيلٌ عَلَى الْخَيْرِ.<sup>۱</sup>

از نشانه‌های فقه و بصیرت حلم و بردباری و سکوت  
 است. سکوت یکی از درهای حکمت است و ایجاد  
 محبت می‌کند و راهنمایی به سوی خیرات است.

از دیگر سو باید گفت سخن و سکوت هر یک جایگاه خود را دارند و  
 نمی‌توان یکی را بر دیگری رجحان داد. در عین حال می‌دانیم زبان خود  
 در معرض آسیب‌های مختلفی است و تأکید معصومان بر سکوت به‌دلیل  
 همین خطرات مترتب بر سخن‌گفتن است، نه این‌که نفس سخن‌گفتن  
 مذموم باشد، زیرا امام رضا علیه السلام از قول جدش علی علیه السلام می‌فرماید که مردم در  
 زیر زبان خود مستور هستند؛ مقصود این است که تا انسان سخن نگوید،  
 قدر و اندازه‌اش معلوم نمی‌شود:

الْمَرْءُ مَخْبُوءٌ تَحْتَ لِسَانِهِ<sup>۲</sup>

انسان در زیر زبان خود مستور است.

پس می‌توان گفت به‌شرط احتراز از آسیب‌های سخن، گفتگو بر سکوت  
 رجحان دارد.

۱. قرب الاسناد، ص ۳۶۹؛ کافی، ج ۱، ص ۳۶.

۲. الخصال، ص ۴۴۷.

در هر صورت باید گفت انسان موقعیت سخن یا سکوت خود را باید به خوبی تشخیص دهد. نمونه بارز این رفتار، معصومین علیهم السلام هستند. در گفتار و رفتار رضوی نیز به تبع دیگر معصومان علیهم السلام این عامل مؤثر ارتباطی را نیز می‌توان یافت؛ به طوری که امام کاظم علیه السلام در توصیف امام بعد از خود علی بن موسی الرضا علیه السلام می‌فرماید:

قَوْلُهُ حُكْمٌ وَ صَمْتُهُ عِلْمٌ لِلنَّاسِ مَا يَحْتَلِفُونَ فِيهِ<sup>۱</sup>

هنگام سخن گفتن بهترین سخن گو و هنگام سکوت بهترین دانشمند و متفکر است، برای مردم اختلافات آن‌ها را بیان می‌کند.

البته باید توجه داشت که بهره‌گیری به موقع از سخن و سکوت، لازمه حکمت معصومان است و طبیعتاً به وسیله خود امام تصریح نمی‌شود، ولی پژوهشگر علوم حدیث از فحوای کلام و در نظر گرفتن موقعیت ذکر حدیث می‌تواند به این موضوع دست یابد.

این موضوع را به خوبی می‌توانیم در مناظرات حضرت یا تعامل ایشان با مأمون ببینیم؛ چه آن‌جا که امام علیه السلام به جای این‌که خود وارد مناظره با سلیمان مروزی شود، پاسخ‌ها را به یکی از صحابه نومسلمان واگذار می‌کند<sup>۲</sup> و چه آن‌جا که به هنگام مراجعت به مرو ضمن پاسخ‌گویی به سؤالات مردم از ذکر اموری که حساسیت ضحاک نماینده مأمون را تحریک کند، صرف نظر می‌کند.<sup>۳</sup>

۱. کافی، ج ۱، ص ۳۱۴؛ عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۲۴.

۲. روش‌شناسی مناظرات حضرت رضا علیه السلام، ص ۶۷.

۳. ترجمه عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۴۲۹.

از دیگر سو ه‌نگامی که امام علیه السلام مصلحت را در شکستن سکوت می‌بیند، با صراحت تمام مأمون را به تغییر شیوه حکومت‌داری و عزیمت به مرکز بلاد مسلمین فرامی‌خواند.<sup>۱</sup>

## ارتباط نزدیکی

نزدیکی به مخاطبان یکی از عوامل رفتاری در مهارت‌های ارتباطی است. مجاورت از دو جنبه درخور بررسی است؛ اول از جنبه فیزیکی به طوری که هر چه قرب مکان بیشتر باشد ارتباط نیز بیشتر خواهد بود و دوم این که 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 علیه السلام زمانی که ضرورت انتقال پایتخت مسلمین را از مدینه احساس می‌کند، اول این که پایتخت را به مکانی مسلط به مناطق آزادشده انتقال می‌دهد و دوم این که جایی را انتخاب می‌کند که به سبب وجود مکان‌های شریف دارای اهمیت است.

تفاوت نگرش را می‌توان در نحوه انتخاب پایتخت به وسیله امیرالمؤمنین علیه السلام در کوفه، عباسیان در بغداد و سامرا و معاویه در دمشق دید. این موضوع همچنین درباره پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله که پایتخت خود را به سبب تداوم ارتباط ناشی از عهدی که با انصار بسته بود، مدینه در نظر گرفت، جای دقت دارد. موضوع مجاورت در آموزه‌های رضوی نیز قابل مشاهده است. در

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۱۶۰.

چگونگی هجرت ایشان به مرو، امام علیه السلام به همین سادگی راضی به ترک جوار مرقد مطهر پیامبر صلی الله علیه و آله نمی‌شود. وقتی که با در نظر گرفتن مصالح مسلمین قدم به مرو می‌گذارد، بعد از مدتی که می‌تواند با مأمون ارتباط پایداری برقرار کند، در واقعه‌ای که مأمون امام را از فتحی در کابل آگاه می‌کند، امام علیه السلام موقعیت را برای انتقال این مؤلفه کلیدی به مأمون مناسب می‌یابد و به مأمون توصیه می‌کند به جای این‌که به‌دور از مرکز قلمرو مسلمین به سر برد، جهت سروسامان دادن به اوضاع حکومت به مرکز بلاد اسلامی نقل مکان کند و در نهایت به مأمون می‌فرماید:

... فَقَرَأَ ذَلِكَ الْكِتَابَ عَلَيْهِ فَإِذَا هُوَ فَتْحٌ لِبَعْضِ قُرَى كَابُلَ فِيهِ إِنَّا فَتَحْنَا قَرْيَةَ كَذَا وَ كَذَا فَلَمَّا فَرَغَ قَالَ لَهُ الرِّضَا علیه السلام وَ سَرَّكَ فَتَحَ قَرْيَةَ مِنْ قُرَى الشِّرْكَ فَقَالَ لَهُ الْمَأْمُونُ أَوْلَيْسَ فِي ذَلِكَ سُورٌ فَقَالَ يَا أَمِيرَ الْمُؤْمِنِينَ اتَّقِ اللَّهَ فِي أُمَّةٍ مُحَمَّدٍ صلی الله علیه و آله وَ مَا وَّلَاكَ اللَّهُ مِنْ هَذَا الْأَمْرِ وَ حَصَّكَ بِهِ فَإِنَّكَ قَدْ ضَيَعْتَ أُمُورَ الْمُسْلِمِينَ وَ فَوَّضْتَ ذَلِكَ إِلَيَّ غَيْرِكَ يَحْكُمُ فِيهِمْ بِغَيْرِ حُكْمِ اللَّهِ وَ قَعَدْتَ فِي هَذِهِ الْبِلَادِ وَ تَرَكْتَ بَيْتَ الْهَجْرَةِ وَ مَهْطَ الْوَحْيِ وَ إِنَّ الْمُهَاجِرِينَ وَ الْأَنْصَارَ يَظْلُمُونَ دُونَكَ وَ لَا يَرْقُبُونَ فِي مُؤْمِنٍ إِلَّا وَ لَا ذِمَّةً وَ يَأْتِي عَلَى الْمَظْلُومِ دَهْرٌ يَتَعَبُ فِيهِ نَفْسُهُ وَ يَعْجُزُ عَنِ نَفَقَتِهِ وَ لَا يَجِدُ مَنْ يَشْكُو إِلَيْهِ حَالَهُ وَ لَا يَصِلُ إِلَيْكَ فَاتَّقِ اللَّهَ يَا أَمِيرَ الْمُؤْمِنِينَ فِي أُمُورِ الْمُسْلِمِينَ وَ ارْجِعْ إِلَيَّ

بَيْتِ النَّبُوَّةِ وَ مَعْدِنِ الْمُهَاجِرِينَ وَ الْأَنْصَارِ...<sup>۱</sup>

... مأمون نامه‌ای را برای امام رضا علیه السلام می‌خواند. در نامه از فتح یکی از دهات کابل گزارش شده بود و مأمون از این فتح و پیروزی بسیار خوشحال و شادمان بود. امام رضا علیه السلام فرمود آیا از فتح یکی از دهات شرک خوشحال هستی؟ مأمون گفت مگر این فتح خوشحالی ندارد؟ امام رضا علیه السلام فرمود از خداوند بترس و امت محمد صلی الله علیه و آله را نیکو سرپرستی کن؛ اکنون که خلافت در دست شما قرار گرفته و خداوند امور مسلمین را در اختیار تو گذاشته است، در نظر داشته باش که حقوق مسلمان‌ها را ضایع نکنی؛ تو اینک کارهای مسلمین را در اختیار دیگران قرار داده‌ای و آن‌ها بر خلاف حکم خداوند در میان مسلمانان حکم می‌کنند؛ ای مأمون تو دارالهجره و مهبط وحی را ترک کردی و در این بلاد بعیده مسکن گزیده‌ای، اولاد مهاجر و انصار را مورد ظلم و ستم قرار می‌دهند و تو اطلاع نداری، مظلوم خود را به مشقت می‌اندازد و روزهایی این طرف و آن طرف می‌رود و کسی به دادش نمی‌رسد و به شکایت او رسیدگی نمی‌کنند و

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۱۶۰؛ اخبار و آثار حضرت رضا علیه السلام، ص ۱۳۰.

دستش هم به تو نمی‌رسد؛ اینک از خداوند بترس و به درد مسلمانان رسیدگی کن و به مهبط وحی و نبوت برگرد و مهاجر و انصار را یاری کن، مگر نمی‌دانی که والی مسلمانان مانند ستون است و همواره باید در وسط جمعیت باشد و هر کس بخواید بتواند او را ملاقات کند و دردهای خود را به او بگوید؟ در این جا امام به خوبی اولویت‌های مکانی را در امر حکومت و راهبری امت اسلام برای مأمون تشریح می‌کند.

### معاشرت (ارتباط چهره به چهره)

یکی از مهارت‌های ارتباطی، معاشرت و حشر و نشر با مردم است. این صفت از خصوصیات معصومین علیهم‌السلام به‌شمار می‌رود، به‌طوری که ایشان علاوه بر تأکید بر عبادت خداوند و رسیدگی به خانواده، وقتی نیز برای معاشرت با مردم می‌گذاشتند. امام رضا علیه‌السلام از پدران خود روایت فرموده که پیامبر صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم اوقات روزانه خود را به سه قسمت تقسیم می‌کرده است؛ زمانی را به ارتباط با خالق، زمانی را به خانواده و زمانی را نیز به مراوده با مردم اختصاص می‌داده است:

فَإِذَا أَوَىٰ إِلَىٰ مَنْزِلِهِ جَزَاءً دُخُولَهُ ثَلَاثَةَ أَجْزَاءٍ جُزْءًا لِلَّهِ تَعَالَىٰ وَ جُزْءًا لِأَهْلِهِ وَ جُزْءًا لِنَفْسِهِ ثُمَّ جُزْءًا جُزْأَهُ بَيْنَهُ وَ بَيْنَ النَّاسِ فَيُرَدُّ ذَلِكَ بِالْخَاصَّةِ عَلَى الْعَامَّةِ.<sup>۱</sup>

حضرت رسول صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم هر گاه وارد منزلش می‌شد، اوقات

۱. عیون اخبار الرضا علیه‌السلام، ج ۱، ص ۳۱۷.

خود را به سه قسمت تقسیم می‌کرد؛ قسمتی برای خداوند متعال و قسمتی برای خانواده‌اش و قسمتی را برای خود اختصاص می‌داد و وقت خود را نیز برای مردم تقسیم کرده بود و از این وقت چند لحظه برای خواص خود گذاشته بود و با آن‌ها درباره کارهای روزانه مشورت می‌کرد.

همچنین ایشان از پیامبر صلی الله علیه و آله روایت می‌کند که:

امت من در خیر و خوشی هستند، مادامی که با یکدیگر دوست باشند و رفت‌وآمد کنند و امانت‌ها را ادا کنند و از حرام دوری گزینند و از مهمانان پذیرایی نمایند و نماز به پا دارند و زکات بدهند و هر گاه از این اعمال خودداری کنند، به قحط و غلامت مبتلا می‌شوند.<sup>۱</sup>

اهمیت معاشرت و صلۀ ارحام به قدری است که پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله سوگندی را که برای قطع رحم خورده می‌شود، جایز نمی‌دانند.<sup>۲</sup>

در احوال امام رضا علیه السلام آمده است که طی سفر ایشان به مرو هنگامی که به قادسیه می‌رسد، از احمد بن ابی نصر بزنطی می‌خواهد خانه‌ای اجاره کند که دارای دو در باشد؛ دری به حیاط و دری به بیرون که مراجعین به راحتی رفت‌وآمد کنند.<sup>۳</sup> این نکته را نباید از نظر دور داشت که توصیه مأمون به رجاء

۱. همان، ج ۲، ص ۲۹.

۲. کافی، ج ۵، ص ۴۴۰؛ امام رضا علیه السلام، الفقه المنسوب الی الامام الرضا علیه السلام، ص ۲۷۰؛ «وَلَا يَمِيسَنَّ فِي قَطِيعَةِ رَحِمٍ».

۳. الدرجات فی فضائل آل محمد صلی الله علیه و آله، ج ۱، ص ۲۴۶.

این بود که امام علیه السلام از راه‌های شیعه‌خیز مانند کوفه عبور داده نشود.<sup>۱</sup> نکته دیگر در این باره تأکید معصومین علیهم السلام و به تبع ایشان امام رضا علیه السلام بر صله رحم است. طبق احادیث حضرت، صله رحم باعث افزایش روزی می‌شود و نیز باعث می‌شود خداوند بنده را دوست بدارد و باعث دخول وی به بهشت می‌شود<sup>۲</sup> و عمر وی نیز افزایش خواهد یافت.<sup>۳</sup> این موضوع به قدری ارزشمند است که امام رضا علیه السلام در دعایی می‌فرماید:

اللَّهُمَّ صَلِّ مَنْ وَصَلَنِي وَ أَقْطِعْ مَنْ قَطَعَنِي ثُمَّ هِيَ جَارِيَةٌ  
 بَعْدَهَا فِي أَرْحَامِ الْمُؤْمِنِينَ ثُمَّ تَلَا هَذِهِ الْآيَةَ «وَأَتَّقُوا اللَّهَ  
 الَّذِي تَسْأَلُونَ بِهِ وَالْأَرْحَامَ»<sup>۴</sup>

بارخدا یا 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. و این آیه را خواند: و بترسید از خدا که از او بازپرسی شوید و از ارحام.<sup>۵</sup>

در همین باره، امام رضا علیه السلام از پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله روایت می‌کند بدترین مردم کسانی هستند که مردم را از عطای خود دور می‌کنند و به تنهایی غذا می‌خورند:

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۱۸۰.

۲. همان، ج ۲، ص ۳۷.

۳. کافی، ج ۲، ص ۱۵۰.

۴. نساء/۱.

۵. همان، ج ۲، ص ۱۵۱.



يَا عَلِيُّ إِنَّ شَرَّ النَّاسِ مَنْ مَعَّ رِفْدَهُ وَ أَكَلَ وَحْدَهُ وَ  
 جَلَدَ عَبْدَهُ.<sup>۱</sup>

ای علی، بدترین مردم آن کس است که مردم را از  
 عطاهای خود دور کند و به تنهایی غذا بخورد و بنده  
 خود را تازیانه بزند.

این نکته حائز اهمیت است که برای پایداری معاشرت باید از سخت‌گیری  
 پرهیز کرد. امام رضا علیه السلام از امیرالمؤمنین علی علیه السلام روایت می‌کند روزی مردی  
 امام علیه السلام را به خانه خود دعوت کرد و امام در جواب فرمود در صورتی دعوت  
 شما را می‌پذیرم که از بیرون چیزی تهیه نکنی و آن‌چه در منزل داری نزد  
 ما بیاوری و بر عیال خود سخت‌نگیری.<sup>۲</sup>

### زمینه‌سازی برای پیام اصلی

در مطالعه‌ی جای‌جای زندگی حضرت، برخورد دوستانه‌ی ایشان با اهل منزل  
 و دوستدارانشان مشهود است، اما در هنگام ورود ایشان به نیشابور، هنگام  
 مواجهه با اهل این شهر، برخورد و مواجهه از سنخ دیگری است. وصف مردم  
 نیشابور در زمان حضور امام از حیث علم حدیث بر کسی پوشیده نیست.  
 در ورود امام به نیشابور چند پیام غیرکلامی نظر را جلب می‌کند. اول  
 این‌که امام برای بازکردن پرده‌ی کجاوه‌ی خود عجله نمی‌کند و تا تقاضای اهل  
 حدیث آن شهر بر قرائت حدیث از پدرانش رخ بر مخاطبان نمی‌گشاید.<sup>۳</sup>

۱. تحف‌العقول، ص ۴۴۸.

۲. عیون اخبارالرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۲۵۸؛ الامالی، ص ۱۸۸.

۳. کشف الغمّة، ج ۲، ص ۳۰۸.

دوم این که 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 فرامی خوانند.<sup>۱</sup>

این جاست که امام بعد از این مقدمه چینی غیرکلامی پیام اصلی خود را که حدیث سلسله‌الذهب بود، بر مردم عالم این شهر املا و بدین وسیله پیام ولایت را با نقل سلسله سند ائمه اطهار علیهم السلام تا رسول الله صلی الله علیه و آله با مؤثرترین شکل به مردم اعلام می کند.<sup>۲</sup>

### اولویت شناسی و موقعیت شناسی

«هر سخن جایی و هر نکته مقامی دارد.»<sup>۳</sup>

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.

با تدقیق در احادیث امام رضا علیه السلام نیز می توان این عامل ارتباطی را دریافت. در بحث ارائه حدیث سلسله‌الذهب به مردم نیشابور، گذشت که امام با مقدمه چینی غیرکلامی در حضور جمع کثیری از مردم و اهل حدیث، این روایت شریف را به مردم حاضر ارائه کرد. جالب این که این مطالبه حدیث در مواقع دیگر از امام صورت می پذیرفت و برخورد امام با

۱. همان.

۲. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲ ص ۱۳۴.

۳. امیرالمؤمنین علی علیه السلام: «لکل مقام مقال»: تمیمی آمدی، عبدالواحد بن محمد، غررالحکم و دررالکلم، ص ۵۴۲.

این موارد یک‌سان نبود.

برای مثال هنگام خروج امام از سرخس فردی امام را مشایعت می‌کند، مسافتی که می‌گذرد، امام او را مورد تفقد قرار می‌دهد و از وی می‌خواهد بیش از این به‌زحمت نیفتد، فرد از امام مطالبه حدیث می‌کند، امام قبل از قرائت حدیث به این نکته اشاره می‌کند که تو از من حدیث می‌خواهی، حال آن‌که من با جداشدن از قبر رسول‌الله ﷺ از عاقبت خود و رفتار مأمون با خود خبری ندارم و سپس امام حدیث سلسله‌الذهب را قرائت می‌کند.<sup>۱</sup>

نکته این‌جاست که امام علیه السلام حدیث سلسله‌الذهب را در دو موقعیت مختلف با در نظر گرفتن اولویت‌هایی با تقدم و تأخر بیان می‌کند.

### سطح‌بندی ارتباط

سطح‌بندی ارتباط را شاید بتوان در ادامه مبحث موقعیت‌شناسی آورد. البته توضیح منظور ما ضروری است که شیوه تعامل در قبال افراد مختلف

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۴۳۷؛ علی بن موسی الرضا علیه السلام نِسَابُورَ أَيَّامِ الْمَأْمُونِ قُمْتُ فِي حَوَائِجِهِ وَ التَّصَرُّفِ فِي أَمْرِهِ مَا دَامَ بِهَا فَلَمَّا خَرَجَ إِلَيَّ مَرَّو شِعْتُهُ إِلَى سَرْحَسَ فَلَمَّا خَرَجَ مِنْ سَرْحَسَ أَرَدْتُ أَنْ أَشِيعَهُ إِلَى مَرَّو فَلَمَّا سَارَ مَرَّحَلَةَ أُخْرَجَ رَأْسُهُ مِنَ الْعَمَارِيَةِ وَقَالَ لِي يَا أَبَا عَبْدِ اللَّهِ انْصَرِفْ رَاشِدًا فَقَدْ قُمْتُ بِالْوَجِبِ وَ لَيْسَ لِلشَّيْعِ غَايَةٌ قَالَ قُلْتُ بِحَقِّ الْمُضْطَفَى وَ الْمُرْتَضَى وَ الرَّهْرَاءِ لَمَّا حَدَّثْتَنِي بِحَدِيثِ تَشْفِينِي بِهِ حَتَّى أَرْجِعَ فَقَالَ تَسْأَلُنِي الْحَدِيثَ وَ قَدْ أُخْرِجْتُ مِنْ جَوَارِ رَسُولِ اللَّهِ وَ لَا أَدْرِي إِلَى مَا يَصِيرُ أَمْرِي قَالَ قُلْتُ بِحَقِّ الْمُضْطَفَى وَ الْمُرْتَضَى وَ الرَّهْرَاءِ لَمَّا حَدَّثْتَنِي بِحَدِيثِ تَشْفِينِي حَتَّى أَرْجِعَ فَقَالَ حَدَّثْتَنِي أَبِي عَنْ جَدِّي عَنْ أَبِيهِ أَنَّهُ سَمِعَ أَبَاهُ يَذْكُرُ أَنَّهُ سَمِعَ أَبَاهُ يَقُولُ سَمِعْتُ أَبِي عَلِيَّ بْنَ أَبِي طَالِبٍ علیه السلام يَذْكُرُ أَنَّهُ سَمِعَ النَّبِيَّ صلی الله علیه و آله يَقُولُ قَالَ اللَّهُ جَلَّ جَلَالُهُ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ اسْمِي مِنْ قَالِهِ مُخْلِصًا مِنْ قَلْبِهِ دَخَلَ حِصْنِي وَ مَنْ دَخَلَ حِصْنِي أَمِنَ مِنْ عَدَائِي.

متفاوت است. این مورد حتی در شیوه لباس پوشیدن که نوعی ارتباط غیرکلامی است نیز مورد تأکید ائمه علیهم السلام بوده است. حدیث امام صادق علیه السلام معروف است که ایشان بر اسراف بودن پوشیدن لباسی که برای حفظ آبرو مورد استفاده انسان است، در منزل تأکید دارد.<sup>۱</sup>

در فرهنگ رضوی نیز می‌خوانیم که تعامل امام رضا علیه السلام در قبال اطرافیان نزدیک حتی مهتران و خدمت‌گزاران با سایرین تفاوت داشته و تبلور آن در حدیث یاسر خادم است هنگامی که حضرت با اهل منزل و مهتران و حتی دلاکان به‌طور صمیمی و بر سر یک سفره مشغول غذا خوردن است و با ورود مأمون از در مخصوص به ایشان دستور می‌دهد که فوری از سر سفره برخیزند و متفرق شوند.<sup>۲</sup>

این حدیث نمونه تفاوت قائل شدن برای شئون مختلف است. در شاهدمثال فوق امام با شأن ولایت‌عهدی و مدیریت در منزل تفاوت قائل شده است. متن این حدیث در قسمت مجاورت گذشت.

۱. کافی، ج ۶، ص ۴۴۱.

۲. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۱۵۹.

فصل سوم

بازدارنده‌های ارتباط  
در گفتار و رفتار امام رضا علیه السلام



## درآمد

دربارهٔ موانع شکل‌گیری مهارت‌های ارتباط مؤثر مواردی چند در متون روان‌شناسی و علوم ارتباطات آمده است. از نظر نباید دور داشت که مبانی ارتباطی می‌تواند در عامل یا مانع بودن موارد پیش‌گفته یا در ادامه آمده مؤثر باشد. چه بسا از یک دیدگاه، بعضی موارد از موانع برقراری ارتباط مؤثر باشد، ولی در دیدگاه دیگر موضوع مذکور مردود یا با اندکی تعدیل مورد پذیرش باشد. از دیدگاه روان‌شناسان پاسخ‌هایی که به این موارد داده می‌شود، اگر نتوان گفت همیشه، اغلب اثری منفی بر ارتباط دارند. کاهش عزت نفس، تحریک حالت دفاعی فرد، مقاومت و رنجش یا احساس بی‌کفایتی از آثار این موانع می‌تواند باشد. اگر بخواهیم از دیدگاه متون روان‌شناسی و ارتباطات اشاره‌ای به این موانع کنیم، می‌توان به فهرستی که توماس گردون در این باره ارائه داده است، اشاره

کنیم؛ فهرستی که از دیدگاه وی به «دوازده بازدارنده پلید ارتباط» نام نهاده شده است که در سه دسته قابل دسته‌بندی است: اولین دسته قضاوت است که مشتمل بر چهار عنوان انتقاد، نام‌گذاری، تشخیص‌گذاری و ستایش همراه با ارزیابی است. دومین دسته ارائه راه حل است که مشتمل بر پنج عنوان دستور، تهدید، اخلاقی‌ساختن، پرسش‌های زیاد و نامناسب و نصیحت کردن است. سومین دسته نیز اجتناب از نگرانی طرف مقابل است که این قسمت نیز مشتمل بر سه قسمت منحرف‌سازی، بحث منطقی و اطمینان‌آفرینی است. از دیدگاه نویسنده، این موارد ممکن است در بدو امر بی‌ضرر یا حتی عواملی مثبت محسوب شوند، ولی باید مد نظر باشد که این عوامل را می‌توان نه به‌عنوان عناصری مخرب و غیر قابل اجتناب در همه ارتباطات، بلکه به‌عنوان پاسخ‌های دارای خطر در نظر گرفت؛ به‌طوری که باید «هر وقت به فشار روانی یا استرس دچار شدید، از تمامی این مانع‌های فوق اجتناب کنید.»<sup>۱</sup>

حال موانع ارتباط مؤثر در آثار رسیده از امام رضا علیه السلام را به‌قدر بضاعت بازخوانی خواهیم کرد:

## موانع درونی

برخی موانع ارتباط اثربخش از درون انسان نشأت می‌گیرند و به‌نوعی موجب می‌شوند به فرایند انتقال پیام آسیب رسانده شود؛ به‌گونه‌ای که یا به شخصیت فرستنده و بعضاً گیرنده پیام لطمه می‌زند یا موجب شنیده‌نشدن پیام در انتهای مسیر انتقال پیام می‌شود.

۱. ر.ک: روان‌شناسی روابط انسانی، صص ۳۸-۵۳.



## ■ شیطان و نفس اماره

از شیطان، دشمن قسم‌خوردهٔ انسان، معمولاً به دلیل بدهت دشمنی او صرف نظر می‌شود. موانعی که در زیر خواهد آمد یا از نفس سرکش انسان ناشی می‌شود یا پیشکشی از جانب شیطان است که به‌نوعی هر دو از درون انسان نقش بازدارندگی دارند. در کلام رضوی به‌زیبایی دیگر باره به وجود این دشمن قسم‌خورده و آسیب‌هایی که بر ارتباط بین مؤمنین می‌گذارد، تذکر داده می‌شود و سپس به سایر آسیب‌هایی که به ارتباط بین مؤمنین عارض می‌شود، اشاره می‌شود:

يَا عَبْدَ الْعَظِيمِ اَبْلُغْ عَنِّي اَوْلِيَّايِ السَّلَامَ وَ قُلْ لَهُمْ اَنْ لَا  
 يَجْعَلُوا لِلشَّيْطَانِ عَلٰى اَنْفُسِهِمْ سَبِيْلًا وَ مُرْهُمْ بِالصِّدْقِ فِى  
 الْحَدِيْثِ وَ اِذَاءِ الْاَمَانَةِ وَ مُرْهُمْ بِالسُّكُوْتِ وَ تَرْكِ الْجِدَالِ  
 فِيمَا لَا يَعْنِيهِمْ وَ اِقْبَالِ بَعْضِهِمْ عَلٰى بَعْضٍ وَ الْمُرَاوَرَةِ فَاِنَّ  
 ذٰلِكَ قُرْبَةٌ اِلٰى و لَا يَسْتَعْلُوا اَنْفُسَهُمْ بِتَمْرِيقِ بَعْضِهِمْ بَعْضًا  
 فَاِنِّىْ اٰيْتُ عَلٰى نَفْسِىْ اِنَّهُ مِنْ فَعَلَ ذٰلِكَ وَ اَسْحَطَ وَلِيًّا  
 مِنْ اَوْلِيَّايِ دَعَوْتُ اللّٰهَ لِيُعَذِّبَهُ فِى الدُّنْيَا اَشَدَّ الْعَذَابِ وَ  
 كَاَنَّ فِى الْاٰخِرَةِ مِنَ الْخٰسِرِيْنَ...

ای عبدالعظیم، دوستان مرا از من سلام برسان و به آنان بگو در دل‌های خود از برای شیطان راهی باز نکنند و آنان را امر کن به راست‌گویی در گفتار و ادای امانت و سکوت و ترک منازعه و جدال در کارهای بیهوده و امر کن که با یکدیگر آمیزش و رفت‌وآمد کنند و این عمل آن‌ها موجب نزدیکی به من می‌شود.

دوستان من نباید اوقات خود را به مخالفت و دشمنی با یکدیگر مشغول سازند. من با خویشتن پیمان بسته‌ام که هر کسی مرتکب این‌گونه کارها شود یا یکی از دوستانم را مورد خشم و غضب قرار دهد، از خداوند بخواهم تا وی را در دنیا به سخت‌ترین عذاب گرفتار کند و در دیگر سرا از زیانکاران باشد...<sup>۱</sup>

راه‌نیافتن شیطان به درون ما در فرازهایی از دعاهای شب جمعه نیز آمده است:

... وَ لَا تَجْعَلْ لِلشَّيْطَانِ عَلَى عَقْلِي سَبِيلاً وَ لَا لِلْبَاطِلِ عَلَى عَمَلِي دَلِيلاً...<sup>۲</sup>

... و برای شیطان راهی علیه خردم و برای باطل رهنمایی علیه کردارم قرار مده...

نکته دیگر این‌که امام رضا علیه السلام در کلامش تلویحاً عقل و تفکر را در مقابل شیطان قرار می‌دهد؛ در صورتی که آدمی از قوه تفکر بهره برد، شیطان و اذتاب او نمی‌توانند در او نفوذ کنند. این مطلب را از دعای فوق نیز می‌توان دریافت.

## عوامل رفتاری

### ■ حسد

یکی از رذایل اخلاقی که در فرایند ارتباط تأثیر منفی می‌گذارد، حسد است. در

۱. الامالی، ص ۲۴۷؛ اخبار و آثار حضرت رضا علیه السلام، ص ۴۷۹.

۲. طوسی، محمد بن حسن، مصباح‌المتجهد و سلاح‌المتعبد، ج ۱، ص ۲۸۰.

منابع اخلاقی از این رذیله بسیار سخن گفته شده است. باید توجه داشت که بر اساس آموزه‌های دینی، حسد حتی در سرنوشت انسان تأثیر منفی می‌گذارد. امام هشتم علیه السلام در توصیف پیامبر صلی الله علیه و آله می‌فرماید که ایشان بدون این که موجبات ناراحتی مردم را فراهم آورد، خود را از شر ایشان حفظ می‌کرده است.

النَّاسُ وَ يَحْتَرِسُ مِنْهُمْ مِنْ غَيْرِ أَنْ يَطُوى عَنْ أَحَدٍ بَشْرَهُ  
 وَلَا خُلُقَهُ.<sup>۱</sup>

نبی اکرم صلی الله علیه و آله از مردم بیم داشت و از آنان خود را حفظ می‌کرد، بدون این که کسی را از اخلاق و کردار خود ناراضی کند.

همچنین روایتی به نقل از پیامبر صلی الله علیه و آله در انذار از حسد وارد شده است مبنی بر این که حسد به قدری زیاد شده است که عن‌قریب از قضا و قدر پیشی بگیرد.<sup>۲</sup>

در حدیثی دیگر نیز امام رضا علیه السلام انسان حسود را فاقد راحتی می‌داند:

لَيْسَ لِبَخِيلٍ رَاحَةٌ وَلَا لِحَسُودٍ لَذَّةٌ وَلَا لِملُوكٍ وَفَاءٌ وَ  
 لَا لِكُذُوبٍ مُرُوءَةٌ.<sup>۳</sup>

بخیل راحتی و حسود لذت و پادشاهان وفا و دروغ‌گو مردانگی ندارد.

از مجموع احادیث فوق می‌توان به این نکته رسید که انسان حسود با

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۳۱۸.

۲. همان، ج ۲، ص ۱۳۲.

۳. تحف العقول، ص ۴۵۰.

بیماری‌ای که دارد، می‌تواند طرفی را که به او رشک می‌ورزد به‌سختی و مشکل بیندازد؛ به‌طوری که رسول اکرم ﷺ در دو حدیث اول آثاری را که فرد حسود بر طرف مقابل می‌گذارد، جدی می‌گیرد و خود را از ایشان حفظ می‌کند. اثر وضعی این امر دوری انسان مطلع (مانند پیامبر ﷺ) از فرد حسود و عدم تداوم ارتباط فرد غیرمطلع به‌دلیل اثرات بعدی حسد، با فرد حسود است. بالاخره در حدیث آخر، فرد حسود به‌دلیل این‌که لذتی از موفقیت‌های طرف مقابل نمی‌برد، انگیزه‌ای برای تداوم ارتباط با وی ندارد و تمام انگیزه‌اش ضربه‌زدن به وی و نه آموختن چیزی از او و لذت‌بردن از هم‌نشینی با فرد مقابل است.

### ■ بخل

تنگ‌نظری و بخل نیز می‌تواند از موانع ارتباط مؤثر باشد. در لسان روایات رضوی بخل معنایی وسیع‌تر دارد از آنچه در اذهان است. از امام رضا ﷺ درباره معنای جواد که نقطه مقابل بخیل است سؤال شد:

سَأَلَ رَجُلٌ أَبَا الْحَسَنِ ﷺ وَ هُوَ فِي الطَّوَافِ فَقَالَ لَهُ  
 أَخْبِرْنِي عَنِ الْجَوَادِ فَقَالَ إِنَّ لِكَلِمَةٍ وَجْهَيْنِ فَإِنْ كُنْتَ  
 تَسْأَلُ عَنِ الْمَخْلُوقِ فَإِنَّ الْجَوَادَ الَّذِي يُوَدِّي مَا افْتَرَضَ  
 اللَّهُ تَعَالَى عَلَيْهِ وَ الْبُخِيلَ مَنْ بَخَلَ بِمَا افْتَرَضَ اللَّهُ تَعَالَى  
 عَلَيْهِ وَ إِنْ كُنْتَ تَعْنِي الْخَالِقَ فَهُوَ الْجَوَادُ إِنْ أُعْطِيَ فَهُوَ  
 [وَهُوَ] الْجَوَادُ إِنْ مَنَعَ لِأَنَّهُ إِنْ أُعْطِيَ عَبْدًا أَعْطَاهُ مَا لَيْسَ  
 لَهُ وَ إِنْ مَنَعَ مَنَعَ مَا لَيْسَ لَهُ<sup>۱</sup>.

مردی از حضرت رضا علیه السلام پرسید، در حالی که آن جناب در طواف بود، جواد چه معنی دارد؟ فرمود: ... اگر از مخلوق سؤال می‌کنی، جواد کسی است که واجبات خداوند را انجام دهد و بخیل کسی را گویند که واجبات پروردگار را انجام ندهد و اگر مقصودت از جواد خداوند است که اگر بدهد جواد است و اگر ندهد باز هم جواد است.

طبق این حدیث، بخل انجام‌ندادن واجبات الهی است که معنای مصطلح یکی از معانی تحت دایره این حدیث است. در صورتی که این معنا را در نظر بگیریم، بسیاری از موانع ارتباطی تحت لوای این مورد قرار می‌گیرد. این حدیث می‌تواند ناظر به اهمیت موضوع جود و در مقابل آن بخل در زندگی باشد. پیش از این در مذمت بخل حدیثی از امام رضا علیه السلام خواندیم که برای بخیل راحتی نیست.<sup>۱</sup>

امام رضا علیه السلام بخل را در جنبه اجتماعی و ارتباطی آن در مقابل سخاوت و این گونه تحلیل می‌فرماید:

السَّخِي يَأْكُلُ مِنْ طَعَامِ النَّاسِ لِيَأْكُلُوا مِنْ طَعَامِهِ وَ  
 الْبَخِيلُ لَا يَأْكُلُ مِنْ طَعَامِ النَّاسِ لِيَأْكُلُوا مِنْ طَعَامِهِ.<sup>۲</sup>

سخی از غذای مردم می‌خورد تا مردم هم در سفره او حاضر شوند و از غذاهای او بخورند ولیکن بخیل برای این که مردم از طعام او نخورند، از خوردن

۱. تحف العقول، ص ۴۵۰.

۲. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۱۲.

طعام دیگران خودداری می‌کند.

در حدیثی دیگر بخیل را از بهشت دور و به جهنم نزدیک می‌داند.<sup>۱</sup>

همچنین امام رضا علیه السلام خطاب به علی بن شعیب می‌فرماید:

مَنْ لَمْ يَعْشُ غَيْرَهُ فِي مَعَاشِهِ يَا عَلِيُّ أَحْسِنُوا جَوَارَ النَّعْمِ  
 فَإِنَّهَا وَحْشِيَّةٌ مَا نَأْتُ عَنْ قَوْمٍ فَعَادَتْ إِلَيْهِمْ يَا عَلِيُّ إِنَّ  
 شَرَّ النَّاسِ مَنْ مَنَعَ رِفْدَهُ وَ أَكَلَ وَحْدَهُ وَ جَلَدَ عَبْدَهُ.<sup>۲</sup>

کسی که دیگری را در زندگی خود شرکت ندهد و به معاش او نرسد... ای علی، از نعمت‌ها سپاسگزار باشید، ای علی، بدترین مردم آن کسی است که دیگران را از عطای خود محروم کند و تنها بخورد و زیردستان خود را خوار دارد.

## ■ تکبر

یکی از موانع برقراری ارتباط مؤثر تکبر و خودبزرگ‌بینی است. شخص متکبر به دلیل این‌که دیگران را هم‌شان خود نمی‌داند، از قوه همدلی و برقراری ارتباط اولیه با مخاطب بی‌بهره است. به‌همین دلیل مردم از او فاصله می‌گیرند و تمایلی به برقراری ارتباط با افراد متکبر ندارد.

در آموزه‌های دینی به‌شدت این رذیله زشت شمرده شده است. چنان‌که خواهیم دید، امام رضا علیه السلام از قول جدش امام صادق علیه السلام می‌فرماید خداوند

۱. همان.

۲. تحف العقول، ص ۴۴۸.

خانه‌ای را که در آن تکبر می‌ورزند دشمن می‌دارد.<sup>۱</sup> همچنین ایشان از امیرالمؤمنین علی علیه السلام روایت می‌کند هر کس گرفتار خودبینی شود هلاک خواهد شد:

مَنْ دَخَلَهُ الْعُجْبُ هَلَكَ<sup>۲</sup>

هر کس گرفتار خودبینی شود هلاک خواهد شد.

### ■ کینه و عداوت

کینه در آموزه‌های دینی صفتی مبعوض است. کینه عوارض فراوانی به دنبال دارد که یکی از آن‌ها آسیب‌رساندن به ارتباط و لطمه‌زدن به پایداری آن است. در لسان احادیث، عداوت با برادر مؤمن موقعیت‌های حتمی آمرزش و استجابت دعا را از بین خواهد برد. در حدیثی امام رضا علیه السلام از پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله روایت می‌کند که در شب‌های قدر به اندازه ماه رجب و شعبان بندگان آمرزیده می‌شوند مگر کسی که با برادر دینی خود بغض و عداوت داشته باشد:

... فِي أَوَّلِ لَيْلَةٍ مِنْ شَهْرِ رَمَضَانَ تُعَلُّ الْمَرَدَةُ مِنَ الشَّيَاطِينِ  
وَ يَعْفَرُ فِي كُلِّ لَيْلَةٍ سَبْعِينَ أَلْفًا فَإِذَا كَانَ فِي لَيْلَةِ الْقَدْرِ  
عَفَرَ اللَّهُ بِمِثْلِ مَا عَفَرَ فِي رَجَبٍ وَ شَعْبَانَ وَ شَهْرِ رَمَضَانَ  
إِلَى ذَلِكَ الْيَوْمِ إِلَّا رَجُلًا بَيْنَهُ وَ بَيْنَ أَخِيهِ شَحْنَاءٌ فَيَقُولُ  
اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ أَنْظِرُوا هَؤُلَاءِ حَتَّى يَضْطَلِّحُوا.<sup>۳</sup>

۱. معانی الاخبار، ص ۳۸۸.

۲. الخصال، ص ۴۴۷.

۳. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۷۱؛ الامالی، ص ۵۳۸.

در شب اول ماه رمضان شیاطین در بند گرفتار می‌شوند و در هر شب خداوند هفتاد هزار نفر را می‌آمرزد و در شب قدر به اندازه ماه رجب و شعبان آمرزیده می‌شوند مگر کسی که با برادر دینی خود بغض و عداوت داشته باشد. خداوند می‌فرماید بنگرید هر گاه این‌ها با هم صلح کردند من آن‌ها را خواهم آمرزید.

بر اساس این حدیث شریف، پیش‌شرط غفران الهی در شب‌های قدر، بازسازی ارتباط میان فردی میان مؤمنین یعنی همان زدودن کینه و عداوت است، زیرا با حکمفرم شدن دوستی بین مؤمنین و پاک‌شدن قلوب ایشان است که زمینه برای پاک‌ی روح و نهایتاً ارتباط با خداوند متعال محقق خواهد شد.

### ■ ترس

یکی از موانع ارتباط می‌تواند جبن و ترس باشد. ترس از این جهت به فرایند ارتباط آسیب می‌رساند که انسان ترسو چون ناامید و مأیوس است، از گفتن پیام و سخن خود صرف نظر می‌کند و در صورت آغاز سخن با کوچک‌ترین چالشی ارتباط را رها می‌کند و به سرانجام نمی‌رساند. امام رضا علیه السلام از علی علیه السلام روایت می‌کند:

ترس آدمی را مأیوس می‌کند و اشخاص ترسو دنبال هیچ کاری نمی‌روند، فرصت‌ها را دریابید که در فرصت‌ها منافع زیادی هست.<sup>۱</sup>

در این حدیث شریف، امام بر عدم شروع یا ادامه کار به دلیل یأس

۱. همان، ص ۶۲۵.



انسان ترسو تأکید کرده است و البته یکی از مهم‌ترین فعالیت‌های روزمره انسان همین برقراری ارتباط با هم‌نوعان است. انسان به دلیل اجتماعی بودن برای آغاز کار نیازمند برقراری ارتباط است. در خصوص امام هشتم علیه السلام یکی از علایم شجاعت ایشان که در جای‌جای سیره عملی ایشان از جمله سفر مدینه تا مرو و حتی در تعامل با مأمون مشهود است، این است که ترس در نزد حضرت جایگاهی نداشته است و امام علیه السلام نه تنها از سخنرانی در شهرهای مختلف با وجود همراهان سفاکی که مأمون در رکاب ایشان گسیل داشته، خودداری نمی‌کند، بلکه از گفتن سخن صریح با مأمون درباره بایدها و نبایدهای خلافت نیز خودداری نمی‌نماید.

### موانع درونی (رفتاری)

بازدارنده‌های درونی که عمدتاً در رفتار انسان متجلی می‌شوند، افعالی هستند که از فرستنده پیام صادر و به‌طریق گوناگون موجب اختلال در رسیدن پیام به گیرنده می‌شوند و بر اساس آموزه‌های رضوی، این موارد که از رذایل اخلاقی نیز هستند، به این فرایند اجتماعی لطمه خواهند زد.

#### ■ تحقیر

در آموزه‌های رضوی تحقیر مخاطب بسیار زشت شمرده می‌شود. از دیدگاه ایشان شخصیت انسان بسیار رفیع است و باید از عواملی که باعث کوچک‌شمردن مخاطب می‌شود، جلوگیری کرد. امام رضا علیه السلام در مواردی که فرد خود را در معرض تحقیر قرار می‌دهد، با رفتار خود به ما می‌آموزد که چگونه این مانع را برطرف کنیم.

یسع بن حمزه از امام نقل می‌کند روزی مردی که در سفر حج زاد و توشه خود را از دست داده بود، مشکل را با امام مطرح و از ایشان درخواست کمک می‌کند. امام به منزل می‌رود و از پشت در بدون این‌که مرد چهره امام را ببیند، به او مبلغی پرداخت می‌کند:

أَنَّ رَجُلًا قَالَ لَهُ السَّلَامُ عَلَيْكَ يَا بِنَ رَسُولِ اللَّهِ أَنَا رَجُلٌ  
 مِنْ مُجَبِّيكَ وَ مُجَبِّى آبَائِكَ مَصْدَرِي مِنَ الْحَجِّ وَ قَدْ  
 نَفَدْتُ نَفَقَتِي وَ مَا مَعِيَ مَا أَبْلُغُ مَرَحَلَةَ فَإِن رَأَيْتَ أَنَّ  
 تُهَيِّئَنِي إِلَى بَلَدِي وَ لِلَّهِ عَلَى نِعْمَةٍ فَإِذَا بَلَغْتُ بَلَدِي تَصَدَّقْتُ  
 بِالَّذِي تُؤَلِّينِي عَنْكَ فَلَسْتُ مَوْضِعَ صَدَقَةٍ فَقَامَ فَدَخَلَ  
 الْحُجْرَةَ وَ بَقِيَ سَاعَةً ثُمَّ خَرَجَ وَ رَدَّ الْبَابَ وَ أَخْرَجَ يَدَهُ  
 مِنْ أَعْلَى الْبَابِ فَقَالَ خُذْ هَذِهِ الْمِائَتِي دِينَارٍ فَاسْتَعِنَ بِهَا  
 فِي أُمُورِكَ وَ نَفَقَتِكَ وَ تَبَرَّكْ بِهَا وَ لَا تَتَصَدَّقْ بِهَا عَنِّي  
 اخْرُجْ وَ لَا أَرَاكَ وَ لَا تَرَانِي فَلَمَّا خَرَجَ سُئِلَ عَنْ ذَلِكَ  
 فَقَالَ مَخَافَةَ أَنْ أَرَى ذُلَّ السُّؤَالِ فِي وَجْهِهِ لِقَضَاءِ حَاجَتِهِ.<sup>۱</sup>

مردی به امام گفت سلام بر تو ای پسر رسول خدا ای فرزند رسول خدا، من مردی از دوستان شما و پدران هستم، اینک از مکه معظمه برمی‌گردم و زاد و توشه‌ام را تمام کرده‌ام و اکنون قدرت این‌که بتوانم یک منزل راه بروم ندارم و اگر ممکن باشد ما را تا ولایت

۱. مناقب آل ابی طالب (ع)، ج ۴، ص ۳۶۱.

خود برسانید، من در مملکت خود دارای مال و ثروت هستم و هر گاه به منزل خود رسیدم، مبلغ مورد نظر را از طرف شما به فقرا و نیازمندان صدقه خواهم داد، زیرا خود مورد صدقه دیگران نیستم. حضرت رضا علیه السلام پس از استماع سخنان این مرد، از جای خود حرکت کردند و به یکی از اتاق‌های منزل رفتند، پس از مدتی بازگشتند و دست خود را از لای در اتاق بیرون کردند، به طوری که آن مرد صورت حضرت رضا را ندید و امام علیه السلام مبلغ دویست دینار به آن مرد محتاج مرحمت فرمود و گفت از این مبلغ نیازمندی‌های خود را رفع کن و زاد و توشه بین راه فراهم گردان و از طرف من هم انفاق مکن و اینک از خانه بیرون رو تا یکدیگر را مشاهده نکنیم. هنگامی که آن شخص از منزل حضرت رضا علیه السلام خارج شد، از آن جناب پرسیدند چرا با این مرد چنین رفتار کردید؟ فرمود خواستم وی صورت مرا نبیند و من هم ذلت سؤال را در چهره او مشاهده نکنم. در این حدیث شریف به نوعی امام رضا علیه السلام مخاطب خود را که آماده کوچک‌شدن و تحقیر است، تکریم می‌کند و علاوه بر انتقال پیام، ادامه پذیرش آموزه‌های اهل بیت علیهم السلام را از این طریق تضمین می‌کند.

در حدیثی دیگر فردی از امام مطابق شأن و منزلت ایشان چیزی طلب می‌کند که امام انجام آن را ممکن نمی‌داند، سپس مطابق با شأن خود

سؤال کننده که چیزی را طلب می‌کند، امام دویست دینار به فرد می‌دهد. مَرَّ رَجُلٌ بِأَبِي الْحَسَنِ الرَّضَاءِ عليه السلام فَقَالَ لَهُ أَعْطِنِي عَلَى قَدْرِ مُرْوَتِكَ قَالَ لَا يَسْعُنِي ذَلِكَ فَقَالَ عَلَى قَدْرِ مُرْوَتِي قَالَ أَمَا إِذَا فَنَعَمَ ثُمَّ قَالَ يَا غُلَامُ أَعْطِهِ مَائَتِي دِينَارًا<sup>۱</sup>.

مردی خدمت حضرت رضا علیه السلام رسید و عرض کرد به اندازه شخصیت و مقام خود به من چیزی عطا کن. فرمود به این شرط برای من امکان ندارد. عرض کرد پس به اندازه مقام و موقعیت من عطا فرما. فرمود این را انجام می‌دهم، سپس متوجه غلام شد و فرمود دویست دینار به این مرد بده.

فحوای حدیث گویای نشان دادن شأن سؤال کننده به اوست و غیرمستقیم امام به فرد منزلت او را گوشزد می‌کند تا فرد خود را بزرگ بشمارد. در حدیثی دیگر امام رضا علیه السلام از امیرالمؤمنین علی علیه السلام نقل می‌کند تحقیر مؤمن باعث ننگه داشتن وی در قیامت روی صراط و معرفی او به مردم می‌شود:

مَنْ أَدَلَّ مُؤْمِنًا أَوْ حَقَّرَهُ لِفَقْرِهِ وَ قَلَّةِ ذَاتِ يَدِهِ شَهَرَهُ اللَّهُ عَلَى جِسْرِ جَهَنَّمَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ.<sup>۲</sup>

هر کس مؤمنی را خوار بدارد یا او را کوچک بشمارد

۱. بحارالانوار، ص ۱۰۰، به نقل از کتاب المناقب، ج ۴، صص ۳۶۰ و ۳۶۱.

۲. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۷۰.

و به دلیل فقر و تنگ‌دستی او را تحقیر کند، خداوند متعال روز قیامت چنین شخصی را روی پل جهنم نگاه می‌دارد و به مردم معرفی می‌کند.

## ■ دروغ

یکی از موانع برقراری ارتباط مؤثر، عادت فرد به دروغ‌گویی است. همان‌طور که صداقت و راست‌گویی در فرایند ارتباط اثربخش تأثیر مثبت دارد، دروغ‌گویی باعث لطمه‌زدن به پایداری ارتباط می‌شود. در فرهنگ دینی دروغ به‌شدت مذموم واقع شده است و آن را یکی از عوامل خروج از ایمان قلمداد می‌کنند. امام رضا علیه السلام در حدیثی از نبی اکرم صلی الله علیه و آله روایت کرده است:

سُئِلَ رَسُولُ اللَّهِ صلی الله علیه و آله يَكُونُ الْمُؤْمِنُ جَبَانًا قَالَ نَعَمْ قِيلَ وَ يَكُونُ بَخِيلًا قَالَ نَعَمْ قِيلَ وَ يَكُونُ كَذَابًا قَالَ لَا.<sup>۱</sup>

از پیامبر صلی الله علیه و آله سؤال شد آیا مؤمن ترسو است؟ فرمود آری. گفته شد بخیل هم هست؟ فرمود آری. گفته شد دروغ هم می‌گوید؟ فرمود مؤمن دروغ‌گو نیست.

در حدیثی دیگر امام رضا علیه السلام دروغ‌گو را فاقد مروت و مردانگی می‌داند.<sup>۲</sup> در احادیث ذکر شده، دروغ مخل ایمان و مروت و مردانگی ذکر شده است. ایمان یکی از زیرساخت‌های درونی ارتباط مؤثر است، زیرا به‌وسیله ایمان، فرد خداوند را ناظر اعمال خود می‌بیند و بنابراین صادقانه با مخاطبان برخورد می‌کند و از طرف دیگر مخاطبان نیز از ارتباط با وی احساس

۱. همان، ج ۲، ص ۱۳۲.

۲. تحف العقول، ص ۴۵۰.

آرامش می‌کنند.<sup>۱</sup> این آرامش در مخاطب در قبال مروت و مردانگی نیز هست و بنابراین این عوامل در شروع و استمرار ارتباط نقش مهمی دارند. دروغ با همه عوارضی که دارد، به اعتماد مخاطب به شدت لطمه می‌زند و موجب عدم آغاز و عدم تداوم ارتباط خواهد شد.

### ■ فخر فروشی

یکی از موانع برقراری ارتباط مؤثر خودبزرگ‌بینی و فخرفروشی است. این نقیصه اخلاقی موجب دوری افراد از گرد انسان می‌شود. در تعالیم رضوی نیز مؤمنین از این رفتار منع شده‌اند. در حدیثی از امام رضا علیه السلام آمده است ابی‌نصر بزنتی یکی از بهترین اصحاب امام علیه السلام با مرکبی که امام برایش فرستاده، قدم به خانه امام می‌گذارد و تا پاسی از شب را با امام می‌گذراند. هنگام برگشت امام وی را توصیه به ماندن می‌کند و جای مخصوص را برایش می‌گستراند. ابی‌نصر در آن هنگام از این واقعه بر خود می‌بالد. امام رضا علیه السلام ضمن مذمت فخرفروشی، سخنی از امیرالمؤمنین علیه السلام را که فخرفروشی در پیشگاه خدا انسان را ذلیل می‌کند، برای ابی‌نصر نقل می‌فرماید:

يَا أَحْمَدُ إِنَّ أَمِيرَ الْمُؤْمِنِينَ علیه السلام أَتَى زَيْدَ بْنَ صُوحَانَ  
 فِي مَرَضِهِ يَعُودُ فَأَفْتَحَرَ عَلَى النَّاسِ بِذَلِكَ فَلَا تَدْهَبَنَّ  
 نَفْسُكَ إِلَى الْفَخْرِ وَ تَدُلُّ لَهِ عَزَّ وَجَلَّ.<sup>۲</sup>

ای احمد، امیرالمؤمنین علیه السلام به عیادت زید بن صوحان رفت و او از این عیادت به دیگران افتخار

۱. جانفزا، علی؛ خیاط، علی؛ زیرساختهای درونی ارتباط مؤثر، ص ۳۶.

۲. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۲۱۲.

می‌کرد، فرمود افتخار مکن و در پیشگاه خداوند خود را ذلیل و ناتوان بدان.

## ■ بهتان

یکی از رذایل اخلاقی قراردادن فرد در موضع بهتان است. این رذیله از موانع برقراری ارتباط اثربخش است و در متون دینی ما به شدت مذمت شده است. در گفتار رضوی نیز به نقل از پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله این حرکت، زشت شمرده شده است:

مَنْ بَهَتَ مُؤْمِنًا أَوْ مُؤْمِنَةً أَوْ قَالَ فِيهِ مَا لَيْسَ فِيهِ - أَقَامَهُ اللَّهُ عَرْوَةً عَلَى تَلٍّ مِنْ نَارٍ - حَتَّى يَخْرُجَ مِمَّا قَالَ فِيهِ .<sup>۱</sup>

کسی که به مؤمن بهتان بزند یا درباره او سخنان ناروایی بگوید، پروردگار روز قیامت او را روی تلی از آتش قرار خواهد داد تا از تهمت و افتزایی که به او زده است، خارج شود.

در این حدیث شریف، پیامبر صلی الله علیه و آله به نوعی اثر واقعی عمل بهتان را به نمایش می‌گذارد. در عالم واقع، فردی که تهمت و افترا به طرف مقابل می‌بندد هم عملی غیرواقع و دروغ را به وی نسبت می‌دهد و طبیعتاً بازدارنده‌هایی که برای دروغ گفته شد، در این جا نیز موجب اخلال در ارتباط‌های بعدی خواهد شد، بلکه با شدت بیشتری موجب عداوت طرف مقابل نیز خواهد بود، زیرا با ایراد بهتان موجب ظلم به شخص مورد

۱. همان، ج ۲، ص ۳۳.

تهدمت می‌شود و به لسان حدیث شریف تنها آتش است که موجب خروج تهدمت‌زننده از افترا خواهد شد.

### ■ غیبت

در باره زشتی غیبت در آیات و روایات مطلب به فراوانی آمده است. غیبت آخرین تلاش عاجز<sup>۱</sup> و به خوردن گوشت برادر مرده<sup>۲</sup> تعبیر شده است. امام رضا علیه السلام از قول امام صادق علیه السلام می‌فرماید خداوند خانه‌ای را که در آن غیبت یکدیگر را می‌کنند یا تکبر می‌ورزند، دشمن می‌دارد:

إِنَّ اللَّهَ تَبَارَكَ وَ تَعَالَى لَيَنْغِضُ الْبَيْتَ اللَّحْمِ وَ اللَّحْمُ  
 السَّمِينُ قَالَ لَهُ بَعْضُ أَصْحَابِهِ يَا بْنَ رَسُولِ اللَّهِ إِنَّا لَنُحِبُّ  
 اللَّحْمَ وَ مَا نَخْلُو بِيَوْمِنَا مِنْهُ فَكَيْفَ ذَاكَ فَقَالَ لَيْسَ حَيْثُ  
 تَدْهَبُ إِنَّمَا الْبَيْتُ اللَّحْمِ الْبَيْتُ الَّذِي يُؤْكَلُ فِيهِ لُحُومُ  
 النَّاسِ بِالْغَيْبَةِ وَ أَمَّا اللَّحْمُ السَّمِينُ فَهُوَ الْمُتَكَبِّرُ الْمُتَبَخَّرُ  
 الْمُخْتَالُ فِي مَشِيهِ<sup>۳</sup>.

خداوند متعال خانه‌ای را که در آن گوشت باشد دشمن می‌دارد. یکی از اصحاب گفت یابن رسول الله صلی الله علیه و آله، ما همه گوشت را دوست داریم و در منازل ما همیشه گوشت هست، پس ما چکار کنیم؟ امام علیه السلام فرمود مطلب آن طور که تو درک کردی نیست، مقصود از

۱. نهج البلاغه، حکمت ۴۶۱.

۲. حجرات/۱۲.

۳. معانی الاخبار، ص ۳۸۸.



آن خانه‌ای است که در آن گوشت مردم را می‌خورند و غیبت یکدیگر را می‌کنند و مقصود از گوشت فربه و پرچربی نیز مردمان متکبر هستند.

در این‌جا مهم آسیبی است که غیبت به فرایند ارتباط می‌زند. غیبت موجب فروریختن منزلت اجتماعی، تزلزل کرامت انسانی و جایگاه فرد در جامعه می‌شود. در عین این‌که غیبت موجب کاستن از شخصیت غیبت‌کننده می‌شود و در نهایت موجب بدبینی افراد نسبت به یکدیگر و برهم‌زدن جو صمیمیت و اعتماد بین افراد می‌شود و در این صورت ارتباط مطلوب بین افراد جامعه شکل نخواهد گرفت.

### ■ بدزبانی

بدزبانی یکی از موانع ارتباط مؤثر است. بدزبانی باعث خشم مخاطب و بروز کینهٔ او نسبت به فرد بدزبان می‌شود. امام رضا علیه السلام از پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله روایت می‌کند:

مَنْ كَفَّ فِيهِ شَرُّهُ كَفَّ اللَّهُ عَنْهُ عَذَابُهُ يَوْمَ يَلْقَاهُ.<sup>۱</sup>

هر کس شر خود را از مردم بازدارد و مردم از زبان او آسوده باشند، خداوند روز قیامت غضبش را از او نگاه خواهد داشت.

در این حدیث شریف امام رضا علیه السلام از زبان پیامبر صلی الله علیه و آله کنترل بدی‌های انسان را از راه زبان نشان می‌دهد و کنترل زبان را موجب رهایی از خشم

۱. الخصال، ص ۹۴؛ منظور از فیه در حدیث، ماه مبارک رمضان است.

خداوند در روز جزا می‌داند. به‌نوعی می‌توان گفت پیامبر صلی الله علیه و آله بدزبانی را که موجب خشم در بین مردم و نهایتاً اخلال در فرایند ارتباط می‌شود، به‌شدت مورد بغض خداوند می‌داند که نتیجه آن خشم باری تعالی در روزی است که همگان نتیجه اعمال خود را خواهند دید.

### ■ شوخی بیش از حد

در عین این‌که فضای ارتباط نباید خشک و بی‌روح باشد، شوخی بیش از حد باعث رنجش طرف مقابل می‌شود. قبلاً گفتیم از عوامل ارتباط اثربخش، شادی روح مؤمن است. همان‌جا گفتیم این خلق نباید به ورطه بی‌اخلاقی بیفتد. در رفتار معصومین علیهم السلام شوخی بیش از حد جایگاهی نداشته است؛ چنان‌که امام رضا علیه السلام از قول پدرانش، پیامبر صلی الله علیه و آله را چنین توصیف می‌کند:

دِمْتًا لَيْسَ بِالْجَافِي وَ لَا بِالْمُهِنِ... كَيْفَ كَانَ سِيرَتُهُ فِي  
 جُلُسَاتِهِ فَقَالَ كَانَ دَائِمَ الْبِشْرِ سَهْلَ الْخُلُقِ لَيِّنَ الْجَانِبِ  
 لَيْسَ بَفِظٍّ وَ لَا غَلِيظٍ وَ لَا صَحَّابٍ وَ لَا فَحَّاشٍ وَ لَا  
 عَيَّابٍ وَ لَا مَزَّاحٍ وَ لَا مَدَّاحٍ... قَدْ تَرَكَ نَفْسَهُ مِنْ ثَلَاثِ  
 الْمَرَاءِ وَ الْإِكْتَارِ وَ مَا لَا يَعْينِهِ.<sup>۱</sup>

حضرت رسول صلی الله علیه و آله در سخنان خود گاهی مزاح و شوخی می‌کرد، نه به آن اندازه که خود را سبک کند و دیگری را برنجاند... امام حسین علیه السلام گوید از

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۳۵۱؛ معانی الاخبار، ص ۷۹.

پدرم پرسیدم روش آن حضرت با هم‌نشینان چگونه بود؟ فرمود حضرت رسول صلی الله علیه و آله همواره چهره‌اش باز و اخلاقش نرم و گشاده‌رو بود، وی تندخو و سخت‌گیر نبود و به کسی ناسزا و دشنام نمی‌داد و از احدی عیب‌جویی نمی‌کرد، شوخی نمی‌کرد و از کسی مدح و ستایش نمی‌نمود... حضرت رسول صلی الله علیه و آله از سه چیز خود را نگه داشته بود، با مردم جدال نداشت و زیاد حرف نمی‌زد و از سخنان بی‌فایده احتراز می‌کرد.

### ■ مشاجره

مشاجره هنگام برخورد با دیگران هم به ارتباط و هم به پایداری آن آسیب جدی می‌رساند. در تعالیم رضوی نیز بر پرهیز از مشاجره تأکید شده است، زیرا از مشاجره نادانی و جهل ظاهر و به‌وسیله آن عزت و غیرت دفن می‌شود:

إِيَّاكُمْ وَ مُشَاجِرَةَ النَّاسِ فَإِنَّهَا تُظْهِرُ الْعِرَّةَ وَ تَدْفِنُ الْعِزَّةَ.<sup>۱</sup>

از مشاجره با مردم پرهیز کنید، زیرا از وی نادانی و جهل ظاهر می‌شود و عزت و غیرت را دفن می‌کند.

در تحلیل حدیث شریف باید گفت مشاجره در فرایند ارتباط به فرستنده پیام لطمه می‌زند و شخصیت وی را کوچک جلوه می‌دهد. امام رضا علیه السلام مشاجره را باعث ظهور و بروز جهل و نادانی و از بین برنده عزت می‌داند و طبیعتاً سخن فردی که از عزت شخصیت به حسیض ذلت سقوط می‌کند،

۱. الامالی، ج ۲، ص ۹۶.

شنیده نخواهد شد و حداقل این که مورد توجه مخاطب قرار نخواهد گرفت.

### ■ نسبت ناروا

همان گونه که در متون علوم ارتباطات آمده است، نسبت ناروا یا برچسب زدن از موانع برقراری ارتباط مؤثر است. امام رضا علیه السلام در حدیثی از امام صادق علیه السلام گناهان کبیره را که برمی شمرد، می فرماید:

وَ قَدْفُ الْمُحْصَنَاتِ لِأَنَّ اللَّهَ تَبَارَكَ وَ تَعَالَى يَقُولُ إِنَّ  
 الَّذِينَ يَرْمُونَ الْمُحْصَنَاتِ الْعَافِلَاتِ الْمُؤْمِنَاتِ لُعْنُوا فِي  
 الدُّنْيَا وَ الْآخِرَةِ وَ لَهُمْ عَذَابٌ عَظِيمٌ<sup>۱</sup>

خداوند در قرآن فرموده است اشخاصی که مسلمانان را به اعمال زشت و حرام نسبت می دهند، در دنیا و آخرت از رحمت و آمرزش پروردگار دور هستند و برای آنان عذاب بزرگی آماده است.

### ■ خشم و غضب

در بدو امر توصیه معصومان علیهم السلام به خشم نگرفتن بر دیگران است. امام رضا علیه السلام از نبی اکرم صلی الله علیه و آله نقل می کند که روزی مردی از پیامبر تقاضا می کند فاصله هر فرد را با بهشت برایش تبیین کند و پیامبر صلی الله علیه و آله می فرماید:

لَا تُغْضَبْ، وَ لَا تَسْأَلِ النَّاسَ شَيْئًا، وَ ارْضَ لِلنَّاسِ مَا  
 تَرْضَى لِنَفْسِكَ.<sup>۲</sup>

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۲۸۶.

۲. الامالی، ج ۲، ص ۱۲۱.

هرگز غضب مکن و از مردم چیزی طلب منما و برای مردم بپسند آن چه را برای خود می‌پسندی.

آری خشم از موانع ارتباط مؤثر است، ولی باید توجه داشت که خشم در وجود آدمی هست و باید به مدیریت آن همت گماشت. به گواه شواهد موجود، در بعضی اوقات معصومین علیهم السلام خشم خود را نمایان می‌کردند و بر مخاطب خود تأثیر لازم را می‌گذاشتند. در حدیثی امام رضا علیه السلام می‌فرماید که مؤمن هر گاه غضب کند غضب او را از راه حق خارج نمی‌کند.<sup>۱</sup> از فحوائی حدیث می‌فهمیم که غضب در وجود آدمی هست و انسان باید آن را به درستی مدیریت کند.

نکته جالب در گفتار امام رضا علیه السلام در این باره توجه ایشان به بُعد فیزیولوژیک در کنترل خشم است. در احادیث موسوم به احادیث طبی حضرت، ایشان به خوردن بعضی از اطعمه برای جلوگیری از تشدید خشم توصیه می‌کنند:

نِعْمَ الطَّعَامُ الزَّيْتُ يَطْيِبُ التَّكْهَةَ وَيَذْهَبُ بِالْبَلْغَمِ وَيَصْفِي  
 اللَّوْنَ وَيَشُدُّ الْعَصَبَ وَيَذْهَبُ بِالْوَصْبِ وَيَطْفِئُ الْعُضْبَ  
 وَقَالَ النَّبِيُّ صلى الله عليه وآله لِعَلِي عليه السلام فِي وَصِيَّتِهِ يَا عَلِيُّ كُلِ الزَّيْتَ  
 وَ ادَّهْنُ بِهِ فَإِنَّهُ مَنْ أَكَلَ الزَّيْتَ وَ ادَّهْنَهُ بِهِ لَمْ يَقْرُبْهُ  
 الشَّيْطَانُ أَرْبَعِينَ صَبَاحًا.<sup>۲</sup>

زیتون غذای خوبی است، دهان را خوشبو می‌کند و بلغم را می‌زداید و رنگ چهره را روشن می‌گرداند و اعصاب را محکم می‌سازد و خشم و غضب را فرومی‌نشاند. نبی

۱. الدر المنظم، ص ۶۹۱.

۲. الاخلاق، ص ۱۹۰.

اکرم صلی الله علیه و آله به علی رضی الله عنه فرمود زیتون بخور و به بدن بمال  
 که هر که زیتون را بخورد و به تن بمالد، شیطان چهل  
 روز به او نزدیک نخواهد شد.

به نظر نکته این حدیث، توصیه امام به نکته‌ای طبی برای پیشگیری از  
 خشم، چه از نظر درونی و چه از نظر ظاهری است که به این موضوع در  
 نکات ارتباطی کمتر توجه می‌شود.

### ■ مجادله و مراء

در عین این‌که در آموزه‌های دینی به جدال احسن توصیه شده است، ولی از  
 مراء نهی شده است؛ به طوری که می‌توان گفت مراء باعث محدودیت و بلکه  
 قطع ارتباط خواهد شد. توصیه امام رضا علیه السلام در این خصوص خواندنی است:  
 لَا تُمَارِينَ الْعُلَمَاءَ فَيَرْفُضُوكَ وَلَا تُمَارِينَ الشُّهَاءَ فَيَجْهَلُوا  
 عَلَيْكَ.<sup>۱</sup>

با علماء مراء و جدال نکنید که شما را ترک خواهند  
 کرد و با جهال نیز ستیز نکنید که شما را نسبت به  
 جهل خواهند داد.<sup>۲</sup>

در این حدیث جدال بیهوده با دایره وسیعی نهی شده است. در حدیثی  
 دیگر امام رضا علیه السلام می‌فرماید:

إِنَّ اللَّهَ يُبْغِضُ الْقِيلَ وَالْقَالَ وَ إِضَاعَةَ الْمَالِ وَ كَثْرَةَ السُّؤَالِ.<sup>۳</sup>  
 خداوند صحبت‌ها و گفتگوهای بلند را که از جدال و

۱. الامالی، ص ۲۴۵.

۲. همان.

۳. تحف العقول، ص ۴۴۳؛ حر عاملی، هدایته الأمة فی معرفة الائمة علیهم السلام، ج ۶، ص ۲۹۰.

ستیز با یکدیگر بلند می‌شود دوست ندارد و از اتلاف مال و زیادی سؤال نیز بغض دارد.

دربارهٔ خلیقات پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله نیز از امام رضا علیه السلام روایت شده است که ایشان از سه چیز خود را نگه داشته بود؛ با مردم مرء و جدال نداشت و زیاد حرف نمی‌زد و از سخنان بی‌فایده احتراز می‌کرد.<sup>۱</sup>

### ■ محدود کردن ارتباط

یکی از موانع ایجاد ارتباط مؤثر اجتناب از ارتباط مستقیم با مخاطبان و ارتباط با واسطه با مخاطبان است. در فصل قبل آوردیم که در فرایند ارتباط، عنصری به‌نام نوفه یا پارازیت در ایجاد ارتباط اختلال ایجاد می‌کند. هنگامی که واسطهٔ انسانی در فرایند ارتباط قرار می‌گیرد، علاوه بر این‌که واسطه نقش دروازه‌بانی اخبار را می‌تواند ایفا کند و از انتقال همهٔ پیام‌های متقابل از طرفین ارتباط جلوگیری نماید، این عامل می‌تواند به ارتباط سمت‌وسویی خاص بدهد و حتی باعث سوءبرداشت و عدم مشابَهت معنایی در طرفین شود. تلاش ائمهٔ معصومین علیهم السلام بر این بوده است که تا حد امکان از هم‌نشینی با دستگاه قدرت که کانالیزه‌شدن ارتباطات یکی از لوازم آن بوده است، اجتناب کنند. امیرالمؤمنین علیه السلام در مذمت هم‌نشینی با سلطان می‌فرماید:

صَاحِبُ السُّلْطَانِ كَرَائِبِ الْأَسَدِ يُعْبَطُ بِمَوْقِعِهِ وَ هُوَ أَعْلَمُ  
بِمَوْضِعِهِ.<sup>۲</sup>

همنشین پادشاه همچون شیرسوار است، حسرت

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۳۱۹.

۲. غرر الحکم، ص ۴۱۹؛ نهج البلاغه، پیشین، ص ۴۱۰.

سواری او خورند و خود بهتر داند که در چه کار است. در خصوص امام رضا (علیه السلام) نیز این اعراض به شدیدترین شکل ممکن وجود داشته است؛ به طوری که امام در اصرارهای مکرر مأمون اولاً از عزیمت به مرو اعراض می‌کند<sup>۱</sup> و نهایتاً با اکراه راضی به هم‌نشینی با مأمون می‌شود. ثانیاً در قبال درخواست مأمون مبنی بر پذیرش خلافت مخالفت می‌کند و در قبال پذیرش ولایت‌عهدی با اصرار فراوان و ارائه شروط مختلف مانند عدم دخالت در امور، آن را می‌پذیرد<sup>۲</sup> و از ابراز اکراه خود ابایی ندارد.<sup>۳</sup>

امام (علیه السلام) با پذیرش محدودیت‌های ولایت‌عهدی هیچ گاه خود را از مواجهه حضوری و ارتباط مستقیم با مردم محروم نمی‌کند.<sup>۴</sup> حتی امام در مقابل گماشته‌ای از اطرافیان خودشان که فضل بن سهل او را مأمور کانالیزه کردن ارتباط با ایشان کرده است، موضع می‌گیرد و وی را مورد لعن خود قرار می‌دهد و در هر صورت بدون هماهنگی با وی بارها به بیرون محدوده دارالاماره عزیمت می‌کند.<sup>۵</sup>

حتی امام (علیه السلام) به مأمون توصیه می‌کند که خود مستقیماً با مردم در تعامل باشد و از نزدیک به امور مسلمین رسیدگی کند و مرکز حکومت را به جای مرو به مرکز بلاد مسلمین انتقال دهد.<sup>۶</sup>

۱. مسند الامام الرضا (علیه السلام)، ج ۱، ص ۵۳.

۲. کافی، ج ۱، ص ۴۸۸.

۳. همان.

۴. روایان امام رضا (علیه السلام) در مسند الرضا (علیه السلام)، ص ۵۱۶.

۵. همان، ص ۱۵.

۶. عیون اخبار الرضا (علیه السلام)، ج ۲، ص ۱۶۰.



## ■ بی‌توجهی به احساسات طرف مقابل

یکی از موانع برقراری ارتباط مؤثر بی‌توجهی به احساسات طرف مقابل است. در ابتدای این مبحث اشاره‌ای به موانع مطرح‌شدهٔ توماس گردون داشتیم. با دقت در بعضی از این مباحث در می‌یابیم که دقیقاً موارد مطرح‌شده با احساسات مخاطب درگیر است و اگر مدیریت نشود، احتمال بروز اثر منفی این موانع افزایش می‌یابد.<sup>۱</sup> امام رضا علیه السلام در هنگام رفتار با دیگران، احساسات طرف مقابل را نیز لحاظ می‌کرده است. چه بسا موقعیت ایجاب می‌کند که امام در موضع قضاوت از طرف ارتباط است؛ حال چه به‌صورت انتقاد و چه به‌صورت ارائهٔ راه حل از راه نصیحت. برای مثال امام بعد از سؤال محمد بن ابی‌عباد در قبال عدم همراهی با مأمون بعد از قتل فضل بن سهل به وی می‌فرماید:

قُلْتُ لِلرَّضَا علیه السلام لِمَ أَخَّرْتَ أَعْرَكَ اللهُ مَا قَالَهُ لَكَ أَمِيرُ  
 الْمُؤْمِنِينَ وَ أَيْبَتُهُ فَقَالَ وَيْحَكَ يَا أَبَا حَسَنِ لَسْتُ مِنْ هَذَا  
 الْأَمْرِ فِي شَيْءٍ قَالَ فَرَأَيْتَ قَدِ اغْتَمَمْتُ فَقَالَ لِي وَ مَا لَكَ فِي  
 هَذَا لَوْ أَلَّ الْأَمْرُ إِلَيَّ مَا تَقُولُ وَ أَنْتَ مِنِّي كَمَا أَنْتَ عَلَيْهِ الْآنَ  
 مَا كَانَتْ نَفَقَتُكَ إِلَّا فِي كَمِّكَ وَ كُنْتَ كَوَاحِدٍ مِنَ النَّاسِ.<sup>۲</sup>

به آن جناب عرض کردم چرا درخواست مأمون را اجابت نکردی و پیشنهادهای او را نپذیرفتی؟ فرمود وای بر تو ای ابوالحسن، شما از این قضایا اطلاع نداری و نمی‌دانی کار از چه قرار است و موضوع چگونه بوده است. راوی گفت: حضرت رضا مشاهده کرد که من از سخنان او

۱. روان‌شناسی روابط انسانی، ص ۴۱.

۲. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۱۶۴.

اندوهگین شدم. فرمود تو را با این کارها چه؟ اگر امورات همان طور که می‌گویی انجام پذیرد و تو اکنون با من همان طور هستی که با او می‌باشی، روزی تو همواره در آستینت بود و تو مانند یکی از افراد مردم بودی.

نکته مهم در این حدیث دقت نظر امام در توجه به احساس مخاطب مذکور است. در این جا ابتدا امام از ظاهربینی مخاطب انتقاد می‌کند، ولی با دیدن چهره خجالت‌زده و اندوهناک وی سعی در تغییر فضا با لحنی همدلانه و توأم با دستگیری از محمد بن ابی‌عباد را دارد تا احساس شرمساری وی با آرامش جایگزین شود.

### ■ تفاوت برخورد

یکی از موانع ارتباط اثربخش تفاوت قائل شدن بین افراد است. هرچند این خصیصه نیز با حدود و ثغوری مورد قبول است. خداوند متعال در قرآن کریم بر برتری افرادی بر سایر افراد با ملاک تقوا تأکید دارد:

إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ<sup>۱</sup>

در حقیقت ارجمندترین شما نزد خدا پرهیزگارترین شماست. بی تردید خداوند دانای آگاه است. گفت حق نی بلکه لا انساب شد

زهد و تقوی فضل را محراب شد

این نه میراث جهان فانی است

که به انسابش بیابی جانی است<sup>۲</sup>

۱. حجرات/۱۳.

۲. مثنوی معنوی، ص ۱۵۲.

یا در جای دیگر مهاجرین یا مجاهدین در راه خدا را بر دیگران برتری بخشیده است، ولی در همین تعالیم مواردی چون نژادگرایی یا ترجیح بر اساس ثروت مذموم تلقی شده است. امام رضا علیه السلام در حدیثی از تفاوت برخوردار مسلمان فقیر با غنی را به شدت زشت می‌شمرد و آن را موجب خشم خدا در قیامت می‌داند:

من لقی فقیرا مسلما فسلم علیه خلاف سلامه علی  
 الغنی لقی الله عزوجلّ یوم القیامة و هو علیه غضبان.<sup>۱</sup>

هر کس با فقیر مسلمانی برخورد کند و بر او مانند یک نفر غنی و مال‌دار سلام نکند، روز قیامت مورد غضب خداوند قرار خواهد گرفت.

در شاهد مثال‌های فوق با این‌که تفاوت برخورد به‌عنوان یک ردیله اخلاقی مذمت شده است، ولی نکته‌ای که باید از حیث ارتباطی مورد توجه قرار گیرد، این است که آثار بعدی است که در اثر این موضوع به فرایند ارتباط لطمه خواهد زد. مخاطب حدیث رضوی، مسلمانان هستند و در صورت عدم توجه مخاطبین به این توصیه امام، علاوه بر آثار دیگری که رفتار مخاطب بر شخص فقیر می‌گذارد، موجب دوری وی و در نهایت عدم ایجاد ارتباط برای انتقال رفتار یک مسلمان خواهد شد.

### ■ هم‌نشینی با بدان

طبق آموزه‌های رضوی هم‌نشینی با بدان در نحوه برخورد با دیگران تأثیر

۱. صدوق، الامالی، ص ۴۴۲.

منفی می‌گذارد و موجب بدبینی به نیکان را فراهم می‌آورد. امام رضا علیه السلام از جدش امیرالمؤمنین علیه السلام روایت می‌کند:

مُجَالَسَةُ الْأَشْرَارِ تُورِثُ سُوءَ الظَّنِّ بِالْأَخْيَارِ.<sup>۱</sup>

هم‌نشینی با بدان موجب بدبینی نسبت به نیکان است.

در تحلیل این حدیث شریف، امیرالمؤمنین علیه السلام بیشتر بر آسیبی که این موضوع به فرستنده پیام وارد می‌کند، تأکید دارد، زیرا بدبینی به نیکان موجب عدم اعتماد و عدم شنیدن پیام به وسیله مخاطب خواهد شد.

### ■ پیام‌های غیر کلامی نامناسب

همان‌طور که گفتیم، پیام‌های غیر کلامی در ایجاد ارتباط مؤثر نقشی مهم بر عهده دارند و کسی که می‌خواهد با مخاطب خود به‌طور مؤثر ارتباط برقرار کند، ناگزیر به تدقیق در این زمینه ارتباطی است. باید توجه داشت به‌همان میزان که پیام غیر کلامی مناسب در جهت اثربخش ارتباط قدم می‌گذارد، به‌همان میزان نوع نامناسب آن از اثربخشی ارتباط به‌شدت می‌کاهد. نیاز به توضیح نیست که پوشیدن لباس نامناسب در یک مجلس چگونه باعث گوش‌دادن و نپذیرفتن گوینده می‌شود.

امام رضا علیه السلام در نامه‌ای به جواد الائمه علیه السلام از شیوه غلامان برای بیرون بردن ایشان سخن می‌گوید که از روی بخل ایشان را از در کوچک به بیرون می‌برند. امام رضا علیه السلام به فرزندش توصیه می‌کند حتماً از در بزرگ خارج شود و علاوه بر آن با بخشش مال به خویشان بزرگی خود را بیش از پیش

۱. الخصال، ص ۴۴۶.

به دیگران نشان دهد و حاجت مردم را برآورد:

قَرَأْتُ فِي كِتَابِ أَبِي الْحَسَنِ الرَّضَاءِ عليه السلام إِلَى أَبِي جَعْفَرٍ عليه السلام يَا أَبَا جَعْفَرٍ بَلَّغْنِي أَنَّ الْمَوَالِي إِذَا رَكِبْتَ أَخْرَجُوكَ مِنَ الْبَابِ الصَّغِيرِ فَإِنَّمَا ذَلِكَ مِنْ بُخْلِ مِنْهُمْ لِئَلَّا يَنَالَ مِنْكَ أَحَدٌ خَيْرًا وَ أَسْأَلُكَ بِحَقِّي عَلَيْكَ لَا يَكُنْ مَدْخُلَكَ وَ مَخْرُجَكَ إِلَّا مِنَ الْبَابِ الْكَبِيرِ فَإِذَا رَكِبْتَ فَلْيَكُنْ مَعَكَ ذَهَبٌ وَ فِضَّةٌ ثُمَّ لَا يَسْأَلُكَ أَحَدٌ شَيْئًا إِلَّا أَعْطَيْتَهُ وَ مَنْ سَأَلَكَ مِنْ عُمُومَتِكَ أَنْ تَبْرَهُ فَلَا تُعْطِهِ أَقَلَّ مِنْ خَمْسِينَ دِينَارًا وَ الْكَثِيرُ إِلَيْكَ وَ مَنْ سَأَلَكَ مِنْ عَمَّاتِكَ فَلَا تُعْطِهَا أَقَلَّ مِنْ خَمْسَةِ وَ عَشْرِينَ دِينَارًا وَ الْكَثِيرُ إِلَيْكَ إِنَّمَا أُرِيدُ بِذَلِكَ أَنْ يَرْفَعَكَ اللَّهُ فَأَنْفِقْ وَ لَا تَحْشَ مِنْ ذِي الْعَرْشِ إِفْتَارًا.<sup>۱</sup>

در نامه‌ای که حضرت رضا علیه السلام برای ابوجعفر نوشته بود، خواندم: ای ابوجعفر، به من خبر رسیده است که هرگاه اراده می‌کنی سوار شوی، غلامان تو را از در کوچک بیرون می‌آورند، آن‌ها این کار را از روی بخل انجام می‌دهند و در نظر دارند خیر تو به کسی نرسد، اینک به حقی که من در گردن تو دارم، باید ورود و خروج تو از در بزرگ باشد. هنگامی که از منزل بیرون می‌روی باید مقداری درهم و دینار همراه داشته باشی و هر کس از تو چیزی خواست

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۶۸؛ کافی، ج ۴، ص ۴۳.

و حاجتی داشت باید در انجام حواجی و خواسته‌های مردم کوشا باشی و اگر یکی از اعمام تو چیزی طلب کرد باید کمتر از پنجاه دینار ندهی و اگر زیاده دادی بهتر است و اگر یکی از عمه‌هایت چیزی خواست باید کمتر از بیست و پنج دینار ندهی و اگر زیاد دادی مختار هستی. من می‌خواهم خداوند مقامت را بالا ببرد. اینک انفاق کن و از فقر و فاقه واهمه مکن.

### ■ ستایش افراطی مخاطب

یکی از نکات متفاوت در شیوه ارتباط مؤثر اسلام با غرب در این بحث نهفته است. طبق راه‌کارهای روان‌شناسان غربی، یکی از نقاط آغازین گفتگو با شخصی که تازه با او آشنا شده‌ایم، تعریف کردن از مخاطب است.<sup>۱</sup> حال طبق آموزه‌های دینی همان‌گونه که انتقاد گزنده مانع برقراری ارتباط مؤثر است، ستایش افراطی مخاطب نیز گاهی مشکل‌ساز است؛ زیرا مخاطب احساس می‌کند ستایش فراتر از حد او، نوعی چاپلوسی<sup>۲</sup> یا ابزاری برای فریب و اغفال وی و در نتیجه وادار کردن او به پذیرش یک کار یا مطلب است. بدین جهت و نیز به دلیل آثار نامطلوبی که این کار بر روحیه و اخلاق مخاطب می‌گذارد، در آموزه‌های دینی از این خصیصه نهی شده است، تا آن‌جا که رسول خدا صلی الله علیه و آله فرموده است: «به ستایش کنندگان خاک بپاشید!»<sup>۳</sup>

۱. مهارت‌های گفتگو، ص ۲۷.

۲. نهج البلاغه، حکمت ۳۴۷.

۳. من لایحضره الفقیه، ج ۴، ص ۱۱.

در تعالیم رضوی نیز این عمل مقبول نیست. امام رضا علیه السلام در حدیثی که مخاطب به ایشان می‌گوید به خدا قسم تو بهترین مردم هستی<sup>۱</sup> در جواب می‌فرماید:

لَا تَحْلِفُ يَا هَذَا خَيْرٌ مِنِّي مَنْ كَانَ أَتَقَى لِلَّهِ تَعَالَى وَ أَطَوَعَ لَهُ وَ اللَّهُ مَا نُسَخَتْ هَذِهِ الْآيَةُ «وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَ قَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقَاكُمْ»<sup>۲</sup>.

ای مرد، به خداوند قسم مخور! بهتر از من آن کسی است که تقوایش بیشتر و فرمان‌برداری‌اش از خداوند زیادتر باشد. به خداوند سوگند در این آیه شریفه قرآن «وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَ قَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقَاكُمْ» پروردگار می‌فرماید ما شما را دسته‌دسته قرار دادیم تا یکدیگر را بشناسید.

در این حدیث امام علیه السلام ضمن آموزش این مطلب که راه برگزیده شدن برای همه مهیاست و اکرم مردم بودن با تلاش و متصف شدن به تقوای الهی برای همه امکان‌پذیر است، با ظرافت تمام ستایش افراطی را تقبیح می‌کند.

## ■ نصیحت

در ابتدای این فصل به مواردی که بعضی از روان‌شناسان دربارهٔ موانع ارتباط اشاره می‌کردند، پرداختیم که از آن جمله نصیحت کردن بود. باید توجه

۱. رسولی محلاتی، سیدهاشم، «جنبه‌های اخلاقی و سیره عملی حضرت رضا علیه السلام»، مجموعه آثار نخستین کنگره جهانی حضرت رضا علیه السلام، ص ۴۲۷.

۲. حجرات/۱۳.

۳. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۲، ص ۲۳۶؛ البرهان فی تفسیر القرآن، ج ۵، ص ۱۱۴.

داشت که در بدو امر نصیحت مورد تأکید متون دینی است، ولی در بعضی موارد به دلیل ماهیت از بالا به پایین بودن، کم‌اثر است و گاه نتیجه عکس خواهد داشت. جالب آن‌که در گفتار رضوی نیز رگه‌هایی از این ملاحظه را می‌توان یافت. برای مثال گروهی از اهل خراسان از خاندان سادات به دلیل کارهای ناشایست ایشان گله می‌کنند که جواب امام در این باره شنیدنی است:

جَاءَ قَوْمٌ بِخُرَّاسَانَ إِلَى الرَّضَا عليه السلام فَقَالُوا إِنَّ قَوْمًا مِنْ أَهْلِ بَيْتِكَ يَتَعَاطُونَ أُمُورًا قَبِيحَةً فَلَوْ نَهَيْتَهُمْ عَنْهَا فَقَالَ لَا أَفْعَلُ فَقِيلَ وَ لِمَ قَالَ لِأَنِّي سَمِعْتُ أَبِي يَقُولُ النَّصِيحَةُ حَسَنَةٌ.

... مرا با ایشان کاری نیست، زیرا پند و نصیحت خشونت می‌آورد.<sup>۱</sup>

البته باید مد نظر داشت که با توجه به استفاده امام از نصیحت در قبال دیگر افراد، حتی مأمون، که نمونه‌های آن را در طول تحقیق مشاهده کرده‌ایم، شرایط نصیحت و اثربخشی آن مد نظر حضرت بوده است و این مسئله را باید در شرایط امر به معروف و نهی از منکر در دین مبین اسلام جستجو کرد. به نظر می‌رسد این حدیث شریف می‌تواند در سیاست‌گذاری‌های ما درباره امر به معروف در فرهنگ رضوی مورد توجه باشد.

## و اما بعد

برای برقراری ارتباط اثربخش با مخاطب باید مقدماتی را فراهم آوریم، به طوری که بر پایه احادیث رضوی اعتماد به گوینده را باید فراهم آورد،

۱. عیون اخبار الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۲۹۰؛ صدوق، محمد بن علی، علل الشرائع، ج ۲، ص ۵۸۱.



مکان و زمان مناسب برای ارائه پیام باید فراهم شود، آموزش لازم به فراخور پیچیدگی پیام برای دریافت پیام از سوی مخاطب صورت پذیرد و نهایتاً در صورت لزوم تحلیلی هوشمندانه ارائه شود.

امام رضا علیه السلام در روش‌های ارتباطی خود از ابزارهایی مانند دعا، شعر، روش عقلی و استدلالی و شیوه پرسش و پاسخ بهره می‌برد. همچنین ایشان از افراط و تفریط در این فرایند دوری می‌گزید. ایشان ضمن مرزبندی در برقراری ارتباط در انعقاد این فرایند صبر پیشه می‌کرد، به سطح فهم مخاطب خود توجه می‌نمود و اطلاعات را به تدریج به مخاطب انتقال می‌داد. برای برقراری ارتباط مؤثر باید زیرساخت‌های درونی را فرستنده پیام در خود فراهم آورد و سپس به برخی رفتارها در فرایند ارتباط اهتمام کند. فرستنده باید ایمان و توکل به خدا در هر عملی از جمله در ارتباط اثربخش را مد نظر قرار دهد، زیرا خداوند به درون هر کسی آگاه‌تر است و چه بسا او را در این امر هدایت کند. بماند که بارقه ایمان فرستنده در پذیرش پیامش از سوی مخاطب مؤثر خواهد بود. فرستنده همچنین باید در خود آمادگی روحی و قلبی برای انتقال پیام ایجاد کند، نیت مثبت و خیرخواهانه داشته باشد، دانش لازم را از مخاطب و نحوه ارتباط با او کسب کند و به شرایط جاری در کانال انتقال پیام توجه نماید و اتفاقات زمانه را بشناسد. همچنین فرستنده باید مثبت‌نگر باشد و به ارزش‌ها و رعایت آن‌ها توجه کند.

فرستنده پیام باید به اصلاح و جذاب کردن خصوصیات رفتاری خود مانند مهربانی، مدارا با مخاطب و شادکردن دل وی توجه داشته باشد، وی

را تکریم کند و با نرم‌خویی با او برخورد نماید. همچنین باید فعالیت‌های اعتمادساز چون رازداری و صداقت را مد نظر داشته باشد.

مخاطب باید در این فرایند سخن به‌نیکویی بگوید، به‌طور فعال و پویا به سخنان مخاطب گوش فرادهد و به‌جای خود از سرزنش و غضب بهره‌گیرد. در حوزه رفتاری نیز فرستنده باید از پیام‌های غیرکلامی و همچنین از انتقال پیام به‌طور غیرمستقیم بهره‌بگیرد، ادب و احترام متقابل نسبت به مخاطب داشته باشد، نسبت به او همدلی و همگامی داشته باشد و قول و عملش با هم همگام و هماهنگ باشد.

فرستنده در سخن‌گفتن و سکوت باید موقعیت‌شناس باشد و سعی کند تا حد امکان از حیث فیزیکی نیز به مخاطب نزدیک شود و با او معاشرت داشته باشد. فرستنده باید زمینه لازم را برای رساندن پیام اصلی فراهم سازد و اولویت و موقعیت لازم را برای انتقال پیام فراهم آورد و همچنین سطح‌بندی لازم را در فرایند ارتباط حتی در شیوه لباس پوشیدن رعایت کند.

در مقابل شیطان و نفس اماره از جمله بازدارنده‌های ارتباط هستند و رفتارهایی چون تحقیر، حسادت، دروغ، بخل، فخرفروشی، بهتان، تکبر، غیبت، کینه و عداوت، ترس، بدزبانی، شوخی بیش از حد، مشاجره، نسبت ناروا، خشم و غضب، مجادله و مرأء، محدودکردن ارتباط و بی‌توجهی به احساسات طرف مقابل از بازدارنده‌های ارتباط است.

تفاوت قائل‌شدن با دیگران، هم‌نشینی با بدان، پیام‌های غیرکلامی نامناسب، ستایش افراطی از مخاطب و در نهایت نصیحت از دیگر بازدارنده‌های ارتباط در گفتار و رفتار امام رضا علیه السلام است.

## کتابنامه

- قرآن کریم؛ ترجمه محمد مهدی فولادوند، تهران، دارالقرآن الکریم، ۱۴۱۵ ه.ق.
- ابن عقده کوفی، احمد بن محمد؛ فضائل امیر المؤمنین علیه السلام، تصحیح حرزالدین، قم، دلیل ما، ۱۴۲۴ ه.ق.
- ابن شهر آشوب مازندرانی، محمد بن علی؛ مناقب آل ابی طالب علیهم السلام، قم، نشر علامه.
- ابن قولویه، جعفر بن محمد؛ کامل الزیارات، تصحیح عبدالحسین امینی، نجف، دارالمرتضویة، ۱۳۵۶ ه.ش.
- اربلی، علی بن عیسی؛ کشف الغمة فی معرفة الاثمه علیهم السلام، تبریز، نشر بنی هاشمی، ۱۳۸۱ ه.ق.
- \_\_\_\_\_؛ کشف الغمة فی معرفة الاثمه علیهم السلام، ترجمه و شرح علی بن حسین زوارهای، تصحیح ابراهیم میانجی، چاپ سوم، تهران، اسلامیه، ۱۳۸۲ ه.ش.
- امام رضا علیه السلام؛ الفقه المنسوب الی الامام الرضا علیه السلام، مشهد، مؤسسه آل البيت علیهم السلام، ۱۴۰۶ ه.ق.
- صحیفه الامام الرضا علیه السلام، تصحیح محمد مهدی نجفی، مشهد، کنگره جهانی حضرت رضا علیه السلام.
- امینی فر، حسن؛ روش شناسی مناظرات حضرت رضا علیه السلام (مجموعه مقالات همایش زلال اندیشه رضوی، مشهد، دانشگاه علوم اسلامی رضوی، ۱۳۸۹ ه.ش.
- ایروانی، جواد؛ مهارت گفتگو، چاپ دوم، مشهد، انتشارات دانشگاه علوم اسلامی رضوی.
- بحرانی، سید هاشم، البرهان فی تفسیر القرآن، قم، مؤسسه البعثة، ۱۳۷۴ ه.ش.
- بولتون، رابرت؛ روان شناسی روابط انسانی، ترجمه حمیدرضا سهرابی، چاپ پنجم، تهران، نشر رشد، ۱۳۸۸ ه.ش.

- تمیمی آمدی، عبدالواحد بن محمد؛ غررالحکم و دررالكلم، قم، دارالکتب الاسلامیه، ۱۴۱۰ ه.ق.
- ثقفی، ابراهیم بن محمد؛ الغارات، تصحیح جلال‌الدین محدث، جلد دوم، تهران، انجمن آثار ملی، ۱۳۹۵ ه.ق.
- جارم، علی و مصطفی امین؛ البلاغة الواضحة، چاپ چهارم، قم، دارالثقافة.
- جانفزا، علی؛ خیاط، علی؛ زیرساختهای درونی ارتباط مؤثر در احادیث امام رضا علیه السلام، فرهنگ رضوی، شماره ۵.
- جعفریان، رسول؛ حیات فکری امامان شیعه علیهم السلام، چاپ یازدهم، قم، انصاریان، ۱۳۸۷ ه.ش.
- حرعاملی، محمدبن حسن؛ هدایت‌ه الأمة فی معرفة الانمة علیهم السلام، تصحیح گروه حدیث بنیاد پژوهش‌های اسلامی آستان قدس رضوی، مشهد، بنیاد پژوهش‌های اسلامی، ۱۴۱۴ ه.ق.
- حرانی، ابن شعبه؛ تحفالعقول، تصحیح علی‌اکبر غفاری، چاپ دوم، قم، جامعه مدرسین.
- حلوانی، حسین بن محمد؛ نزهة الناظر و تنبیه الخاطر، قم، مدرسه امام مهدی علیه السلام.
- حمیری، عبدالله بن جعفر؛ قرب الاسناد، قم، مؤسسه آل‌البیت علیهم السلام، ۱۴۱۳ ه.ق.
- خسروی، موسی؛ زندگانی حضرت علی بن موسی الرضا علیه السلام، تهران، دارالکتب الاسلامیه، ۱۳۸۰ ه.ش.
- خیاط، علی؛ تجلی قرآن در نیایش معصومان علیهم السلام، چاپ اول، مشهد، دانشگاه علوم اسلامی رضوی.
- راوندی، قطب‌الدین؛ فقه‌القرآن، تصحیح احمد الحسینی و محمود مرعشی، قم، کتابخانه آیت‌الله مرعشی نجفی.
- \_\_\_\_\_؛ قصص الانبیاء، تصحیح غلامرضا عرفانیان یزدی، مشهد، بنیاد

پژوهش‌های اسلامی، ۱۴۰۹ه.ق.

- رسولی محلاتی، سید هاشم؛ جنبه‌های اخلاقی و سیره عملی حضرت رضاعلیه، مجموعه آثار نخستین کنگره جهانی حضرت رضاعلیه، مشهد، آستان قدس رضوی، ۱۳۶۵ه.ش.
- ریچاردسون، جری؛ معجزه ارتباط و ان.ال.پی، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، چاپ هفتم، تهران، پیکان.
- سعدی شیرازی، مصلح بن عبدالله؛ گلستان سعدی، چاپ پنجم، تهران، پیام عدالت، ۱۳۸۵ه.ش.
- شامی، یوسف بن حاتم؛ الدر النظیم فی مناقب الأئمة اللهمیم، قم، جامعه مدرسین، ۱۴۲۰ه.ق.
- شرفی، محمدرضا؛ مهارت‌های زندگی در سیره رضوی، چاپ سوم، مشهد، آستان قدس رضوی، ۱۳۸۸ه.ش.
- شریف‌رضی؛ نهج‌البلاغه، ترجمه سیدجعفر شهیدی، تهران، علمی فرهنگی، ۱۳۷۸ه.ش.
- شعیری، محمد بن محمد؛ جامع‌الخبار، نجف، مطبعة حیدریه، بی‌تا.
- صدوق، محمد بن علی؛ التوحید، تصحیح هاشم حسینی، قم، جامعه مدرسین، ۱۳۹۸ه.ق.
- عیون‌الخبارالرضاعلیه، ترجمه محمدتقی آقاجفی‌اصفهانی، جلد دوم، تهران، انتشارات علمیه اسلامی، بی‌تا.
- عیون‌الخبارالرضاعلیه، تصحیح مهدی لاجوردی، تهران، نشر جهان.
- الخصال، چاپ ششم، تهران، کتابچی.
- الامالی، تهران، نشر کتابچی.
- علل الشرایع، قم، کتاب‌فروشی داوری، ۱۳۸۵ه.ش.

- معانی الاخبار، تصحیح علی اکبر غفاری، قم، جامعه مدرسین، ۱۴۰۳ ه.ق.
- من لایحضره الفقیه، چاپ دوم، قم، جامعه مدرسین، ۱۴۱۳ ه.ق.
- صفار، محمد بن حسن؛ بصائر الدرجات فی فضائل آل محمد علیهم السلام، تصحیح محسن کوچه‌باغی، چاپ دوم، قم، کتابخانه آیت‌الله مرعشی نجفی، ۱۴۰۴ ه.ق.
- طبرسی، حسن بن فضل؛ مکارم الاخلاق، چاپ چهارم، قم، شریف رضوی، ۱۴۱۲ ه.ق.
- طوسی، ابن حمزه؛ الثاقب فی المناقب، تصحیح نبیل‌رضا علوان، قم، انصاریان.
- طوسی، محمد بن حسن؛ الامالی، قم، دارالثقافة.
- مصباح المتبجد و سلاح المتعبد، بیروت، مؤسسة فقه الشیعة، ۱۴۱۱ ه.ق.
- عطاردی، عزیزالله؛ روایان امام‌رضا علیه السلام در مسندالرضا علیه السلام، مشهد، کنگره جهانی حضرت‌رضا علیه السلام.
- \_\_\_\_\_؛ مسند الامام‌الرضا علیه السلام، مشهد، کنگره جهانی حضرت‌رضا علیه السلام، ۱۴۰۶ ه.ق.
- \_\_\_\_\_؛ اخبار و آثار حضرت‌رضا علیه السلام، تهران، انتشارات کتابخانه صدر، بی تا.
- فرهنگ، علی اکبر؛ ارتباطات انسانی، جلد اول، تهران، رسا، چاپ هفدهم، ۱۳۸۹ ه.ش.
- کشی، محمد بن عمر؛ اختیار معرفه الرجال، تصحیح محمد بن حسن طوسی و حسن مصطفوی، دانشگاه مشهد.
- کلینی، محمد بن یعقوب بن اسحق؛ الکافی، تصحیح علی اکبر غفاری و محمد آخوندی، چاپ چهارم، تهران، دارالکتب الاسلامیه، ۱۴۰۷ ه.ق.
- گابور، دون؛ مهارت‌های گفتگو، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، چاپ هفتم، تهران، پیک بهار، ۱۳۸۹ ه.ش.
- گروه پژوهشی علوم قرآنی و حدیث؛ فرهنگ روابط اجتماعی، مشهد، انتشارات

- دانشگاه علوم اسلامی رضوی، ۱۳۸۷ ه.ش.
- مجلسی، محمدباقر بن محمد تقی؛ بحار الأنوار الجامعة لدرر أخبار الأئمة الأطهار عليهم السلام، چاپ دوم، بیروت، دار إحياء التراث العربی.
  - محسنیان راد، مهدی؛ ارتباط شناسی، چاپ دهم، تهران، انتشارات سروش، ۱۳۸۹ ه.ش.
  - مسعودی، عبدالهادی، روش فهم حدیث، چاپ سوم، تهران، سمت.
  - مظفر، محمد رضا؛ المنطق، چاپ چهارم، قم، اسماعیلیان.
  - مفید، محمد بن محمد؛ الإرشاد فی معرفة حجج الله علی العباد، تصحیح مؤسسة آل البيت عليهم السلام، قم، کنگره شیخ مفید.
  - \_\_\_\_\_؛ الفصول المختارة، تصحیح علی میر شفیعی، قم، کنگره شیخ مفید.
  - \_\_\_\_\_؛ فصول المختارة، ترجمه حسین استادولی، مشهد، آستان قدس رضوی.
  - مکارم شیرازی، ناصر و دیگران؛ تفسیر نمونه، چاپ دوازدهم، تهران، دارالکتب الاسلامیه، ۱۳۷۴ ه.ش.
  - مولوی، جلال الدین محمد؛ مثنوی معنوی، دفتر چهارم، تهران، پژوهش، ۱۳۷۵ ه.ش.
  - نوری، حسین بن محمد تقی؛ مستدرک الوسائل و مستنبط المسائل، جلد هفدهم، قم، مؤسسة آل البيت.
  - هارچی، اون؛ کریستین ساندرز؛ دیوید دیکسون؛ مهارت های اجتماعی در ارتباطات میان فردی، ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت، چاپ چهارم، تهران، رشد.
  - وود، جولیان؛ ارتباطات میان فردی روان شناسی تعامل اجتماعی، ترجمه مهرداد فیروزبخت، تهران، مهتاب.

