

# فرهنگ گفتاری و شنیداری در آینه وحی

محمد جواد قاسمی

عضو هیأت علمی دانشگاه امام حسین علیه السلام

## مقدمه

ارتباط با دیگران، اعم از بیانی و غیر بیانی، از مبانی تمدن‌ساز زندگی اجتماعی انسان به‌شمار می‌آید. در این میان، ارتباط شنیداری و گفتاری قسمت عمده ارتباطات آدمی را تشکیل می‌دهد و از سوی دیگر، بخش قابل توجهی از عمر انسان صرف شنیدن و گفتن می‌شود و گاه کلمه یا جمله‌ای زندگی دنیوی یا اخروی او را دگرگون می‌سازد. و به گفته مولوی:

عالمی را یک سخن ویران کند

روبهان مرده را شیران کند<sup>۱</sup>

و به گفته عارف سالک، آیه الله حسن زاده آملی: «از اهمّ مراقبات این است که انسان، مواظب واردات و صادرات دهان (و گوش) خود باشد... انسانی که واردات گوشش یاوه و هرزه و

گزاف است صادراتش هم آلوده است. حرفها و افسانه‌های باطل، دهن و ذهن را کج و معوج می‌کند»<sup>۲</sup>.

و در جای دیگر می‌گوید: «گوش، دهان جان است، غذای جان را در ابتدای امر باید از راه گوش که دهان اوست به او داده و پس از آنکه نیرو گرفت دهانهای دیگر برایش باز می‌شود»<sup>۳</sup>.  
به کارگرفتن توصیه‌ها و قوانین گفتاری و شنیداری پیشرفته و دقیق و کارآمد قرآن کریم، به طور قطع ما را در این نوع ارتباط، قدرتمند ساخته و آسیبها و موانع را برطرف خواهد ساخت.

در این مقاله سعی نموده‌ایم بیشتر از دیدگاه قرآن به این موضوع بپردازیم و از روایات و مطالب غیر قرآنی در حد ضرورت استفاده کنیم و از آنجا که قرآن کریم ارتباط شنیداری را بر ارتباط گفتاری مقدم شمرده است، ابتدا توصیه‌های شنیداری و سپس گفتاری را مورد بررسی قرار می‌دهیم و مختصری هم به آسیب‌شناسی گفتاری و شنیداری خواهیم پرداخت.

۱ - مولوی، مثنوی معنوی، انتشارات طلوع، ۱۳۶۹ش، دفتر اول، ص ۸۳.

۲ - هفته‌نامه پرتو، سال پنجم، ش ۲۲۸، ص ۸.

۳ - حسن زاده آملی، انسان و قرآن، چاپ دوم: تهران، انتشارات الزهراء، ۱۳۶۹ش، ص ۴۹.

## بخش اول: ارتباط شنیداری

### در آموزه‌های قرآن کریم

شنیدن مؤثر و هدفدار، تأثیر جاودانه‌ای بر زندگی دنیوی و اخروی انسان دارد، تا جایی که قرآن کریم از زبان جهنمیان می‌فرماید:

﴿وَقَالُوا لَوْ كُنَّا نَسْمَعُ أَوْ نَعْقِلُ مَا كُنَّا فِي أَصْحَابِ السَّعِيرِ﴾<sup>۱</sup>؛ و می‌گویند اگر ما گوش شنوا می‌داشتیم یا تعقل می‌کردیم در میان دوزخیان نبودیم.

قرآن کریم پیش از پرداختن به قوانین ظاهری و رفتار شناسانه و شنوایی حسی در ارتباط شنیداری، بر محتوای پیام و گوش دل سپردن و شنوایی باطنی و حقیقی تأکید کرده و مردم را به شنود مؤثر (استماع) فرا خوانده است.

دانشمندان علوم ارتباطات، شنود مؤثر را یکی از مهارت‌های ارتباطی بسیار مهم و فوق‌العاده دشوار دانسته و چنین تعریف کرده‌اند: «فرایند کشف رمز و تعبیر و تفسیر پیام‌های کلامی را به طور فعال شنود مؤثر گویند، که به توجه شناختی و پردازش اطلاعات نیازمند است، در حالی که صرف شنیدن نیاز به توجه و پردازش ندارد»<sup>۲</sup>.

از آنجا که معمولاً آدمی از نظر روان‌شناختی در حالت تهاجمی بیش از حالت تدافعی ارضا می‌شود، شنود مؤثر برای او دشوارتر از گفتار است. هر چند گفتن را به جان‌کندن و شنیدن را به جان‌پروردن تشبیه نموده‌اند، باید توجه داشت که شنیدن برای بسیاری از مردم

خسته‌کننده‌تر از گفتن است<sup>۳</sup>. این بدان خاطر است که توان اندیشه آدمی و شنیدن بسیار سریع‌تر از گفتن است. گوینده ممکن است در هر دقیقه ۱۲۵ تا ۱۵۰ کلمه بگوید، در حالی که ذهن توانایی پردازش ۶۰۰ تا ۱۰۰۰ کلمه در دقیقه را دارد و این فرصت اضافی موجب پراکندگی ذهن و عدم تمرکز او می‌شود، به صداهای اطراف گوش فرا می‌دهد و احساسات و موانع فراوان خارجی، مانع شنود اثربخش می‌گردد<sup>۴</sup>. و از این‌رو بیشتر آدمها گوش شنوا ندارند.

﴿أَمْ تَحْسَبُ أَنَّ أَكْثَرَهُمْ يَسْمَعُونَ أَوْ يَعْقِلُونَ﴾<sup>۵</sup>؛ آیا می‌پنداری که بیشتر آنان می‌شنوند یا فکر می‌کنند؟

### چگونه شنود اثربخش به دست آوریم؟

#### ۱) مسئولانه گوش فرا دهیم

در حالی که خداوند توانایی شنیدن و پردازش حدود ۶۰۰ تا ۱۰۰۰ کلمه در دقیقه را به ذهن آدمی عطا فرموده است، مسلماً انسان در مقابل اعطای این توانایی، بازخواست خواهد شد، چنان‌که در این زمینه می‌فرماید:

﴿إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ

۱- ملک / ۱۰.

۲- علی رضائیان، مدیریت رفتار سازمانی، چاپ سوم: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

۳- ۱۳۷۴ش، ص ۲۴، به نقل از Alpna yelsey.

۴- همان. ص ۲۴۴.

۵- فرقان / ۴۴.

عَنْهُ مَسْئُولًا<sup>۱</sup>؛ گوش و چشم و دل، همه مسؤول‌اند.

۲) سپاسگزار خداوند به خاطر شنوایی خود باشیم  
﴿وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ﴾<sup>۲</sup>؛ و برای شما، گوش و چشم و عقل قرار داد، تا شاکر نعمتهای او باشید.

۳) خداوند را مالک شنوایی بدانیم  
﴿أَمَّنْ يَمْلِكُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ﴾<sup>۳</sup>؛ چه کسی [جز خدای بزرگ] مالک [و خالق] گوش و چشمه‌است؟

۴) تقوای الهی را رعایت کنیم  
﴿وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاسْمَعُوا﴾<sup>۴</sup>؛ از خدا بپرهیزید و گوش فرا دهید.

۵) تقوا، شنود مؤثر، اطاعت و انفاق  
﴿فَاتَّقُوا اللَّهَ مَا اسْتَطَعْتُمْ وَاسْمَعُوا وَأَطِيعُوا وَأَنْفِقُوا﴾<sup>۵</sup>؛ پس تا می‌توانید تقوای الهی پیشه کنید و گوش دهید و اطاعت نمایید و انفاق کنید.

۶) خوب بشنویم تا بهترین را برگزینیم  
﴿فَبَشِّرْ عِبَادِ \* الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ﴾<sup>۶</sup>؛ پس بندگان مرا بشارت بده؛ همان کسانی که سخنان را می‌شنوند و از نیکوترین آنها پیروی می‌کنند.

۷) نظر و آرای دیگران را بشنویم  
﴿وَأْمُرْهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ﴾<sup>۷</sup>؛ و کارهایشان به صورت مشورت در میان آنها انجام می‌پذیرد.

۸) هنگام شنیدن سکوت را رعایت کنیم  
﴿وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَانصِتُوا...﴾<sup>۸</sup>؛ هنگامی که قرآن خوانده می‌شود، گوش فرا دهید و خاموش باشید.

### چگونه مهارت‌های شنود اثربخش را تقویت کنیم؟

۱) از شنیدن سخنان بیهوده دوری گزینیم  
﴿وَالَّذِينَ هُمْ عَنِ اللَّغْوِ مُعْرِضُونَ﴾<sup>۹</sup>؛ و آنها که از لغو و بیهودگی روی‌گردانند.

﴿وَإِذَا سَمِعُوا اللَّغْوَ أَعْرَضُوا عَنْهُ﴾<sup>۱۰</sup>؛ و هرگاه سخن لغو و بیهوده بشنوند از آن روی می‌گردانند.

۲) از شنیدن استهزای آیات الهی گریزان باشیم  
﴿إِذَا سَمِعْتُمْ آيَاتِ اللَّهِ يُكْفَرُ بِهَا وَيُسْتَهْزَأُ بِهَا فَلَا تَقْعُدُوا مَعَهُمْ حَتَّىٰ يَخُوضُوا فِي حَدِيثٍ غَيْرِهِ إِنَّكُمْ إِذَا مِثْلَهُمْ﴾<sup>۱۱</sup>؛ و هرگاه بشنوید افرادی آیات خدا را انکار و استهزا می‌کنند، با آنها ننشینید تا

۱- اسراء / ۳۶. ۲- نحل / ۷۸.

۳- یونس / ۳۱. ۴- مائده / ۱۰۸.

۵- تغابن / ۱۶. ۶- زمر / ۱۸-۱۷.

۷- شوری / ۳۸. ۸- اعراف / ۲۰۴.

۹- مؤمنون / ۳. ۱۰- قصص / ۵۵.

۱۱- نساء / ۱۴۰.

به سخن دیگری بپردازند، و گر نه شما هم مثل آنها خواهید بود.

۳) از شنیدن شایعات پرهیزیم

﴿وَلَوْلَا إِذْ سَمِعْتُمُوهُ قُلْتُمْ مَا يَكُونُ لَنَا أَنْ نَتَكَلَّمَ بِهَذَا﴾<sup>۱</sup>؛ چرا هنگامی که آن را (داستان افک) شنیدید نگفتید: «ما حق نداریم که به این سخن تکلم کنیم».

۴) در مورد اخبار فاسقان تحقیق کنیم

﴿إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا﴾<sup>۲</sup>؛ اگر شخص فاسقی خبری برای شما بیاورد درباره آن تحقیق کنید.

۵) به سخنان دروغگویان گوش ندهیم

﴿وَمِنَ الَّذِينَ هَادُوا سَمَّاعُونَ لِلْكَذِبِ﴾<sup>۳</sup>؛ و از یهودیان کسانی هستند که سخنان دروغ را می شنوند.<sup>۴</sup>

ویژگیهای صاحبان گوش شنوا

۱) هنگام شنیدن آیات الهی اشک می ریزند

﴿وَإِذَا سَمِعُوا مَا أُنزِلَ إِلَى الرَّسُولِ تَرَى أَعْيُنَهُمْ تَفِيضُ مِنَ الدَّمْعِ مِمَّا عَرَفُوا مِنَ الْحَقِّ﴾<sup>۵</sup>؛ و هر زمان آیتی را که بر پیامبر [اسلام] نازل شده بشنوند چشمهای آنها را می بینی که به خاطر حقیقتی که دریافته اند، از شوق اشک می ریزد.

۲) به آیات هدایتگر الهی باور قلبی دارند  
﴿وَإِنَّا لَمَّا سَمِعْنَا الْهُدَىٰ آمَنَّا بِهِ﴾<sup>۶</sup>؛ و ما هنگامی که هدایت قرآن را شنیدیم به آن ایمان آوردیم.

﴿وَإِنَّا سَمِعْنَا قُرْآنًا عَجَبًا﴾ \* يَهْدِي إِلَى الْرُشْدِ فَآمَنَّا بِهِ<sup>۷</sup>؛ ما قرآن عجیبی شنیده ایم که به راه راست هدایت می کند، پس به آن ایمان آوردیم.

۳) بهترین سخنان را برمی گزینند

﴿فَبَسَّرَ عِبَادٌ \* الَّذِينَ يَسْمَعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ﴾<sup>۸</sup>؛ پس بندگان مرا بشارت ده؛ همان کسانی که سخنان را می شنوند و از نیکوترین آنها پیروی می کنند.

۴) پس از شنیدن (به کوتاهی خود پی می برند و) طلب آموزش می کنند

﴿قَالُوا سَمِعْنَا وَ اطعنا غفرانك﴾<sup>۹</sup>؛ گفتند ما

۱- نور / ۱۶. ۲- حجرات / ۶.

۳- مائده / ۴۱.

۴- محمد حسین طباطبایی، المیزان، ترجمه سید محمد باقر موسوی همدانی، قم، دفتر انتشارات اسلامی، ۱۳۶۳ش، ج ۵، ص ۵۵۲. این آیه به گونه ای دیگر هم ترجمه شده است: آنها سخنان تو (پیامبر ﷺ) را می شنوند که بر تو دروغ ببندند یا برای دیگران جاسوسی کنند.

۵- مائده / ۸۳. ۶- جن / ۱۳.

۷- جن / ۲-۱. ۸- زمر / ۱۷-۱۸.

۹- بقره / ۲۸۵.

شنیدیم و اطاعت کردیم و از تو انتظار آمرزش داریم.

آنچه از آیات قرآن برشمردیم، ما را به این حقیقت متذکر می‌شود که ابزار معرفت و شناخت ظاهری و باطنی در وجود آدمی، همواره باید در جهت کمال انسان به کار گرفته شود؛ لذا در فرهنگ قرآنی، واژه‌هایی مانند سمع، بصر و قلب، نقش مهمی در شخصیت مثبت و منفی انسان دارند و خداوند کسانی را که از این ابزار خوب بهره‌برداری می‌کنند، می‌ستاید. در مقابل، افرادی را که در برابر این نعمتها ناسپاس هستند و از آنها در جهت انسانی و معرفتی درست، استفاده نمی‌کنند، به شدت مورد نكوهش قرار می‌دهد و حتی آنها را تا مرحله حیوانیت و پست‌تر از آن تنزل می‌دهد. طبیعی است انسان می‌تواند با همین گوش ظاهری، دریچه‌های گوش باطنی را باز گشاید و حقایق جهان هستی را با آن شنود کند تا در معرض هدایت و پیام الهی قرار گیرد.

### ویژگیهای شخص فاقد گوش شنوا

(۱) از شنیدن حق ناتوان است

﴿وَ خَتَمَ عَلٰی سَمْعِهِ وَ قَلْبِهِ﴾<sup>۱</sup>؛ و بر گوش و قلبش مهر زده.

(۲) بدترین جنبنندگان به شمار می‌آید

﴿اِنَّ شَرَّ الدَّوَابِّ عِنْدَ اللّٰهِ الصُّمُّ الْبُكْمُ الَّذِيْنَ لَا يَعْقِلُوْنَ﴾<sup>۲</sup>؛ بدترین جنبنندگان نزد خدا کَران و

گنگانی‌اند که نمی‌فهمند.

(۳) تأثیر نمی‌پذیرد

﴿اَفَاَنْتَ تُسْمِعُ الصُّمَّ وَ لَوْ كَانُوْا لَا يَعْقِلُوْنَ﴾<sup>۳</sup>؛ آیا تو می‌توانی سخن خود را به گوش کران برسانی، هر چند نفهمند؟

(۴) بازگشت‌ناپذیر است

﴿صُمٌّ بُكْمٌ عُمْىٌ فَهُمْ لَا يَرْجِعُوْنَ﴾<sup>۴</sup>؛ آنها (منافقان) کران، گنگها و کوران‌اند؛ لذا [از راه خطا] باز نمی‌گردند.

(۶) نابخرد و نادان است

﴿صُمٌّ بُكْمٌ عُمْىٌ فَهُمْ لَا يَعْقِلُوْنَ﴾<sup>۵</sup>؛ [این کافران در واقع] کر و لال و نابینا هستند؛ از این رو چیزی نمی‌فهمند.

(۷) ناشنوا و عصیانگر است

﴿وَلَا تَكُوْنُوْا كَالَّذِيْنَ قَالُوْا سَمِعْنَا وَهُمْ لَا يَسْمَعُوْنَ﴾<sup>۶</sup>؛ و همانند کسانی نباشید که می‌گفتند: شنیدیم، ولی در حقیقت نمی‌شنیدند.

### بخش دوم: جایگاه گفتار

نیروی تفکر و تکلم، دو فیض بزرگ خداوند

- |                |                |
|----------------|----------------|
| ۱- جائیه / ۲۳. | ۲- انفال / ۲۲. |
| ۳- یونس / ۴۲.  | ۴- بقره / ۱۸.  |
| ۵- بقره / ۱۷۱. | ۶- انفال / ۲۱. |

تبارک و تعالی به آدمی است، چنان که پس از آفرینش انسان از نعمت بیان سخن گفته است:

﴿الرَّحْمَنُ \* عَلَّمَ الْقُرْآنَ \* خَلَقَ الْإِنْسَانَ \* عَلَّمَهُ الْقَبْلَانَ﴾<sup>۱</sup>.

این دو ویژگی انسان را از حد حیوانی تا جانشینی خدا بالا برده است. امیر مؤمنان (علیه السلام) در این زمینه چنین می‌فرماید:

«ما الانسان لو لا اللسان الا صورة ممثلة او بهيمة مهملة»<sup>۲</sup>؛ اگر زبان نباشد انسان چیزی جز یک نقش مجسم یا حیوان رها شده نیست.

در روایات دیگر از گفتار به عنوان میزان، ترازوی انسان، پاره‌ای از وجود انسان، مؤثرترین چیز برای جلب دلها<sup>۳</sup>، میزان عقل، ترجمان دل و بیانگر شخصیت<sup>۴</sup> تعبیر شده است.

گفتار کم‌نظیرترین و متداول‌ترین عملکرد انسان است. با این وصف، از آنجایی که به کارگیری آن بسیار معمولی، طبیعی و آسان است کمتر قدرت و توان خارق‌العاده آن را در می‌یابیم.

گفتار گرانقدرترین ابزاری است که در اختیار انسان است، اما از بیشتر کاربردهای آن غافل می‌باشد. بر اساس محاسبه‌ای، حدود ۴۲ درصد زمان در مراوده‌های ارتباطی عادی توسط افراد

معمولی از طریق گوش کردن و ۳۲ درصد در صحبت کردن صرف می‌شود، این در حالی است که خواندن ۱۵ درصد و نوشتن ۱۱ درصد زمان را به خود اختصاص می‌دهد.<sup>۵</sup> بنابراین بیشترین

تأثیر متقابل میان مردم به گفتار و شنیدار بستگی دارد و کمترین آن به نوشتار. افزون بر آن،

گسترش وسایل ارتباطی همچون تلفن همراه، رادیو و تلویزیون، ماهواره و دیگر وسایل ارتباطی - که بیشتر جنبه‌های گفتاری و شنیداری دارند - این تأثیر را افزایش می‌دهند.

سخن گفتن به عنوان اقناع و ترغیب، وسیله ارتباط با دیگران<sup>۶</sup>، دفاع از حقوق خویش، شرکت در جلسات و انجمنهای مهم و مؤثر و ابراز محبت و مودت نسبت به دیگران، دارای نتایج سودمند زیبا و شفافبخش (Therapeutic) بوده<sup>۷</sup>، در زندگی انسان نقش منحصر به فردی را ایفا می‌نماید.

گفتار از زمان طفولیت شروع می‌شود و به عنوان یک عملکرد اصلی از کل رفتار دو طرفه انسانهاست که مهارت استفاده از زبان، تولید خبر، انتقال و دریافت (Reception)، تنظیم اطلاعات و پاسخ به عقاید مردم، برای یک

۱- الرحمن ۴-۱.

۲- محمد محمدی ری شهری، میزان الحکمه، ترجمه حمیدرضا شیخی، قم، دارالحدیث، ج ۱۱، ص ۵۳۰۸.

۳- همان. ۴- همان، ص ۵۰۳۹.

۵- جان دبلیو کولنتر، ارتباط گفتاری میان مردم، ترجمه دکتر سید اکبر میر حسینی - دکتر قاسم کبیری، انتشارات امیر کبیر، ۱۳۶۹ش، ص ۱۵.

۶- محمد علی فروغی، آیین سخنوری، چاپ دوم: تهران، انتشارات زوار، ص ۱۱-۱.

۷- کولنتر، ارتباط گفتاری میان مردم، ص ۱۵.

ارتباط گفتاری لازم است.<sup>۱</sup>

نیاید می‌گویی و از خدا و آن فرشتگان شرم نمی‌کنی.

و در سورهٔ مریم چنین می‌فرماید: ﴿يَوْمَ تَشْهَدُ عَلَيْهِمُ السَّمَوَاتُ﴾<sup>۴</sup>؛ در آن روز زبانها و... علیه آنها گواهی می‌دهند.

## ۲) تناسب با زبان مخاطب

﴿وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَسُولٍ إِلَّا بِلِسَانِ قَوْمِهِ لِيُبَيِّنَ لَهُمْ﴾<sup>۵</sup>؛ ما هیچ پیامبری را جز به زبان قومش نفرستادیم تا [حقایق را] برای آنها آشکار سازد.

## ۳) رسایی و شیوایی

موسی از خداوند درخواست کرد که برادرش هارون را همراه او بفرستد؛ زیرا هارون در سخن گفتن فصیح‌تر بود.

﴿هُوَ أَفْصَحُ مِنِّي لِسَانًا﴾<sup>۶</sup>؛ برادرم هارون زبانش از من فصیح‌تر است.

## ۴) بیان آسان

بی‌تردید یکی از علل پیشرفت دین مبین اسلام بیان ساده و روان آیات با کلام فصیح نبی اکرم ﷺ است، چنان‌که می‌فرماید: ﴿فَاتَمَّا

امروزه یکی از موضوعات مهمی که گاه در رشتهٔ مدیریت رفتار سازمانی و گاه به صورت مستقل مورد توجه قرار گرفته است و در دانشگاه‌های برخی از کشورها به عنوان یک رشته تحصیلی تخصصی تدریس می‌شود، ارتباط گفتاری است.

آیا تاکنون با خود اندیشیده‌ایم روزانه چه زمانی را به سخن گفتن و ارتباط گفتاری با دیگران سپری می‌کنیم؟ آیا تاکنون برای بهینه‌سازی این ارتباط گفتاری، آموزشی دیده‌ایم؟ اگر پاسخ منفی است، چه بهتر که این آموزش را از کلام ربِّ العالمین فراگیریم و لطایف آن را بررسی کنیم.

## ویژگیهای ارتباط گفتاری اثربخش

### ۱) مسئولانه سخن گفتن

﴿مَا يَلْفُظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ﴾<sup>۲</sup>؛ انسان هیچ سخنی را بر زبان نمی‌آورد مگر اینکه همان دم فرشته‌ای مراقب و آماده برای انجام مأموریت [و ضبط آن] است.

رسول خدا ﷺ فرمود:

«ان مقعد ملكيك على ثنيتك، لسأئك قلمهما، و ريقك مدادهما و انت تجرى فيهما لا يعنك و لا تستحي من الله و لا منهما»<sup>۳</sup>.

جای نشستن دو فرشته تو در دندانهای پیشین توست و زبان تو قلم آنها و آب دهانت جوهر قلم آنها و تو بی‌ملاحظه آنچه را به کار تو

۱- همان، ص ۱۷. ۲- ق / ۱۸.

۳- ملا فتح الله کاشانی، تفسیر منهج الصادقین فی الزام المخالفین، چاپ دوم: تهران، کتابفروشی اسلامیة، ۱۳۴۴ش، ج ۹، ص ۱۱.

۴- نور / ۲۴. ۵- ابراهیم / ۴.

۶- قصص / ۳۴.

يَسْرَنَاهُ بِلِسَانِكَ لِتُبَشِّرَ بِهِ الْمُتَّقِينَ وَتُنذِرَ بِهِ قَوْمًا  
لُدًّا<sup>۱</sup>؛ ما فقط آن (قرآن) را بر زبان تو آسان  
ساختیم، تا پرهیزکاران را به وسیله آن بشارت  
دهی و دشمنان سرسخت را با آن انذار کنی.

امیر مؤمنان فرمود:

«احسن الکلام مازانه حسن النظام و فهمة  
الخاص و العام»<sup>۲</sup>؛ زیباترین سخن، کلامی است  
که دارای نظم و زیبایی بوده، عموم مردم آن را  
بفهمند.

(۵) مهربانی در سخن

﴿فَلَعَلَّكَ بَاخِعٌ نَفْسِكَ﴾<sup>۳</sup>؛ گویی می‌خواهی  
خود را هلاک کنی اگر به این گفتار ایمان نیاورند.  
رسول خدا ﷺ با تمام وجود مردم را به  
اسلام دعوت می‌کرد و جدی‌ترین حالات آن  
حضرت سخنرانی ایشان بود.

(۶) گفتار ثابت و استوار و بدون ضد و نقیض

﴿يُيْتَبِتُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا بِالْقَوْلِ الثَّابِتِ﴾<sup>۴</sup>؛  
خداوند کسانی را که ایمان آورده‌اند به گفتار ثابت  
استوار می‌سازد.

در مورد سخن ثابت گفته شده است: سخنی  
که به حجت قاطع محکم و نزد گوینده ثابت شده  
و در دلش متمکن گشته باشد. در فتنه‌ها و فراز و  
نشیبها در دنیا و آخرت و رسیدن به بهشت دچار  
سستی و انحراف نمی‌شود<sup>۵</sup> و به طور خلاصه، از  
ضد و نقیض و تلون و انحراف در امان است.

## شیوه‌های ارتباط گفتاری

### با مخاطبان مختلف

الف - ارتباط گفتاری با عموم مردم

﴿قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾<sup>۶</sup>.

واژه «حسناً» به صورت مطلق آمده است<sup>۷</sup> و  
ظاهراً شامل گفتار، رفتار، حالت صورت و  
چشمها و ظاهر و باطن کلام می‌شود.  
امام باقر (علیه السلام) در این باره فرمود: بگویند به  
مردم بهترین چیزی را که دوست دارید به شما  
گفته شود<sup>۸</sup>.

این آیه امر به معروف و نهی از منکر را نیز  
دربر می‌گیرد و شامل سخن گفتن با همه مردم،  
چه مؤمن و چه کافر نیز می‌شود<sup>۹</sup>.  
در این زمینه می‌توان به آیات زیر استناد کرد:

۱ - مریم / ۹۷.

۲ - عبدالواحد آمدی، غرر الحکم و درر الکلم، ترجمه  
محمد علی انصاری، قم، دارالکتاب، ج ۱، ص ۲۰۷.

۳ - کهف / ۶. ۴ - ابراهیم / ۲۷.

۵ - فضل بن حسن طبرسی، مجمع البیان لعلوم القرآن،  
بیروت، دار احیاء التراث العربی، ۱۳۷۹، ج ۳، ص  
۳۱۴.

۶ - بقره / ۸۳.

۷ - محمد حسین طباطبایی، المیزان، ترجمه سید محمد  
باقر موسوی همدانی، قم، دفتر انتشارات اسلامی  
وابسته به جامعه مدرسین حوزه علمیه قم،  
۱۳۶۳ش، ج ۱، ص ۳۳۱.

۸ - طبرسی، مجمع البیان، ج ۱، ص ۲۳۹.

۹ - همان.



﴿قُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ...﴾<sup>۱</sup>؛ به  
بندگانم بگو سخنی بگویند که بهترین باشد، چرا  
که شیطان [به وسیله سخنان ناموزون] میان آنها  
فتنه و فساد می‌کند.

﴿وَلَا تَسُبُّوا الَّذِينَ يَدْعُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ﴾<sup>۲</sup>؛ و  
آنهایی را که جز خدا می‌خوانند دشنام مدهید.

﴿ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ  
الْحَسَنَةِ﴾<sup>۳</sup>؛ با حکمت و اندرز نیکو، به راه  
پروردگارت دعوت نما.

کریمانه درگذرید و با کلام «غفر الله لکما» برای  
آنان مغفرت طلب کنید.<sup>۶</sup>

۶) با تواضع و فروتنی سخن بگویید،  
همچون برده‌ای در مقابل مولا.<sup>۷</sup>

۷) سخنی که موجب دلگیری آنها شود بر  
زبان جاری نکنید.<sup>۸</sup>

شایان یادآوری است عبارت ﴿قَوْلًا كَرِيمًا﴾  
تنها درباره والدین بیان شده و در جای دیگر از  
قرآن کریم چنین عبارتی نیامده است.

### ب - ارتباط گفتاری با والدین

﴿فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أَفٍ وَلَا تَنْهَهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا  
كَرِيمًا﴾<sup>۴</sup>؛ کمترین اهانتی به آنها (پدر و مادر)ت  
روا مدار و بر آنها فریاد مزن و گفتار لطیف و  
سنجیده و بزرگووارانه به آنها بگو.

این آیه شریفه شیوه سخن گفتن را با پدر و  
مادر به ویژه در هنگام سالمندی بیان می‌دارد.  
مفسران در تفسیر ﴿قَوْلًا كَرِيمًا﴾ مطالب  
گوناگونی بیان داشته‌اند؛ از جمله:

۱) با لطف و مهربانی و نرمی، از روی ادب و  
حرمت و سنجیده و بزرگووارانه با آنان سخن  
بگویید.

۲) با آنان کج خلقی و درشتخویی نکنید.

۳) سخن لغو و زشت و رکیک به کار نبرید.

۴) پدر و مادر را به نام صدا نکنید، بلکه با  
احترام با عبارت یا ابتاه (پدرم)، یا امه (مادرم)  
آنها را مورد خطاب قرار دهید.<sup>۵</sup>

۵) از تندی و پرخاش و حتی زدن آنها،

### ج - ارتباط گفتاری با مستمندان

﴿وَأَمَّا تُعْرَضْنَ عَنْهُمْ أٰبَتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِنْ رَبِّكَ  
تُرْجُوها فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا﴾<sup>۹</sup>؛ هرگاه از آنان  
(مستمندان) روی برتابی و انتظار رحمت  
پروردگارت را داشته باشی [تا گشایشی در کارت  
پدید آید و به آنها کمک کنی] با گفتار نرم و  
آمیخته با لطف با آنها سخن بگو!

از آنجا که گاهی مسکینی به انسان رو  
می‌آورد و امکاناتی برای پاسخگویی به نیاز او  
در اختیار نیست، آیه یاد شده طرز برخورد

۱- اسراء / ۵۳. ۲- انعام / ۱۰۸.

۳- نحل / ۱۲۵. ۴- اسراء / ۲۳.

۵- کاشانی، منهج الصادقین، ج ۵، ص ۲۷۳.

۶- محمد جواد نجفی، تفسیر آسان، ج ۱۰، ص ۲۰.

۷- منهج الصادقین؛ مجمع البیان و تفسیر عاملی، ذیل آیه یاد  
شده.

۸- تفسیر عاملی، ج ۵، ص ۴۲۰.

۹- اسراء / ۲۸.

صحیح با نیازمندان را بیان می‌کند و می‌گوید: اگر از نیازمندان به خاطر نداشتن امکانات و انتظار رحمت خدا که به امید آن هستی روی برگردانی، نباید این روی‌گردانی توأم با تحقیر و خشونت و بی‌احترامی باشد، بلکه باید با گفتاری نرم و سنجیده و توأم با محبت بوده و حتی اگر می‌توانی وعده آینده را به آنها بدهی و مایوسشان نسازی.

میسور از ماده یسر، به معنای راحت و آسان است و در اینجا مفهوم وسیعی دارد که هرگونه سخن نیک و برخورد همراه با احترام و محبت را شامل می‌شود.

پس از نزول این آیه، رسول خدا ﷺ هنگامی که چیزی برای بخشش به سائل نداشت به او می‌فرمود:

«رِزْقَنَا اللَّهُ وَ إِيَّاكُمْ مِنْ فَضْلِهِ»<sup>۱</sup>؛ خداوند ما و شما را از فضلش روزی فرماید. و در آیه دیگری آمده است:

﴿قَوْلٌ مَعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِنْ صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَا أَدْمَى﴾<sup>۲</sup>؛ گفتار پسندیده [در برابر نیازمندان] و عفو [و گذشت از خشونت‌های آنها] از بخششی که آزاری در پی آن باشد بهتر است.

رسول خدا ﷺ در این زمینه می‌فرماید: «الكلمة الطيبة صدقة»<sup>۳</sup>؛ سخن پاکیزه، خود صدقه است.

و باز می‌فرماید: «إن لم تسعوا الناس باموالكم فسعوم باخلاقكم»؛ «اگر شما به قدری وسعت مالی ندارید که مردم را بهره‌مند نمایید،

آنان را با اخلاق خوش و خوش گفتاری بهره‌مند و خوشحال سازید»<sup>۴</sup>.

#### د- ارتباط گفتاری با منافقان

﴿فَاعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا﴾<sup>۵</sup>؛ از [مجازات] آنها صرف نظر کن! و آنها را با بیانی رسا اندرز ده و نتایج اعمالشان را به آنها گوشزد نما.

مفسران این آیه را درباره شیوه سخن گفتن با منافقان دانسته‌اند و قول بلیغ را سخنی مؤثر و دارای بلاغت تفسیر کرده و گفته‌اند این آیه دلیل بر اهمیّت بلاغت و تشویق بندگان به رعایت آن است.<sup>۶</sup>

علامه طباطبایی در تفسیر آیه می‌نویسد:

«به ایشان سخنی بگو که دل‌هایشان آن را درک کند و بفهمد چه می‌گویی و خلاصه با زبان دل آنان حرف بزنی، تا متوجه شوند که این رفتارشان چه مفاسدی دارد»<sup>۷</sup>.

و شاید منظور این باشد که شفاف و صریح با آنها سخن بگو و از به کار بردن الفاظ مشترک که

۱- ناصر مکارم شیرازی و دیگران، تفسیر نمونه، ج ۱۲،

ص ۸۹

۲- بقره / ۲۶۳.

۳- کاشانی، منهج الصادقین، ج ۵، ص ۲۷۷.

۴- نجفی، تفسیر آسان، ج ۱۰، ص ۲۷.

۵- نساء / ۶۳.

۶- کاشانی، منهج الصادقین، ج ۳، ص ۶۰.

۷- علامه طباطبایی، المیزان، ج ۴، ص ۶۱۵.

از آن سوء استفاده کنند بپرهیز.

رسول خدا ﷺ همواره با منافقان به خاطر اظهار اسلام تا آنجا که ممکن بود مدارا می‌کرد؛ زیرا مأمور به ظاهر بود و جز در موارد استثنایی آنها را مجازات نمی‌کرد.<sup>۱</sup>

با کنیه او را صدا بزیند (امام کاظم علیه السلام)<sup>۴</sup>.  
به او وعده‌های زیاد بدهید.<sup>۵</sup>  
به او بگویید آیا می‌خواهی پاکیزه شوی و من تو را به سوی پروردگارت هدایت می‌کنم تا از او بترسی و گناه نکنی؟<sup>۶</sup>  
از روی امید و انتظار او را دعوت کنید، نه از روی یأس.<sup>۷</sup>

#### ه - ارتباط گفتاری با مخاطبان سرسخت

یکی از سخت‌ترین ارتباطات گفتاری زمانی است که انسان با مخالفان فکری و اعتقادی خود روبه‌رو شده و قصد تأثیرگذاری و اطلاع‌رسانی داشته باشد. در چنین ارتباطی انتخاب کلمات، شیوه و قدرت بیان، برخورد اولیه، حرکات و رفتار و عزم و اراده گوینده، بسیار مهم و نقش‌آفرین است.

قرآن کریم فرعون را به عنوان مصداق طغیانگری و لجاجت و سرسختی در مقابل حق معرفی می‌کند.

خداوند برای برخورد اولیه با او ابتدا هارون را که فصیح‌تر از موسی بود، به همراه موسی می‌فرستد و سفارش می‌کند که از ارتباط گفتاری ملایم استفاده کنند:

﴿أَذْهَبَا إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ ۖ فَقَوْلَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ﴾<sup>۲</sup>؛ به سوی فرعون بروید که طغیان کرده است، اما به نرمی با او سخن بگویید؛ شاید متذکر شود یا از خدا بترسد.

مفسران در مورد «قول لّین» چنین گفته‌اند:  
در موقع دعوت با او مدارا کرده، از درشتی بپرهیزید.<sup>۳</sup>

در برخی از تفاسیر آمده است پس از این برخورد نرم، فرعون تحت تأثیر قرار گرفت، ولی پس از مشورت با هامان، از ایمان آوردن منصرف گردید.<sup>۸</sup>  
پل ژاگو یکی از نویسندگان غربی در مورد نرمش در سخن می‌نویسد:

۱ - ناصر مکارم شیرازی و دیگران، تفسیر نمونه، ج ۳، ص ۴۴۷.

۲ - طه / ۴۴-۴۳.

۳ - طبرسی، مجمع البیان، ج ۱۶، ص ۲۵.

۴ - فلسفی، سخن و سخنوری، ص ۱۹۴، به نقل از: بحار الانوار، ج ۱۳، ص ۱۳۴ (قَوْلًا لَّيِّنًا أَي كَنِيَّاه).

۵ - نجفی، تفسیر آسان، ج ۱۱، ص ۳۵۵.

۶ - طبرسی، مجمع البیان، ج ۱۶، ص ۲۵.

۷ - همان.

۸ - نجفی، تفسیر آسان، ج ۱۱، ص ۳۵۵. یحیی بن معاذ می‌گوید: «هذا رفقک بمن یدعی الربوبیة فکیف رفقک بمن یدعی العبودیة»؛ پروردگارا این چنین است مدارای تو با کسی که ادعای ربوبیت می‌کند، پس چگونه است مدارایت با کسی که ادعای بندگی می‌کند.

«اگر بخواهید در گام نخست دیدگاه خود را تحمیل کنید، به احتمال نود درصد با واکنشهای غیر ارادی مغز از جمله امتناع، عقب نشینی یا رفتاری ناشی از عزت نفس مواجه می شوید. در جایی که نرمی متقاعدکننده و نفوذی پیشرونده، بی تردید کارآیی سودمندی دارد، لحن تند و رُک فقط به تحریک حالت دفاعی و لجبازی شخص می انجامد»<sup>۱</sup>.

و- ارتباط گفتاری با غیر مسلمانان و مخالفان  
 ﴿أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ﴾<sup>۲</sup>؛ با حکمت و اندرز نیکو، به راه پروردگارت دعوت نما و با آنها به روشی که نیکوتر است، استدلال و مناظره کن. امام صادق (علیه السلام) در تفسیر آیه فرموده است: «یعنی بالقرآن»؛ به وسیله قرآن آنها را دعوت کن.<sup>۳</sup>

#### ز- ارتباط گفتاری با نامحرم

سفارش قرآن در مواجهه با نامحرمان، رعایت قول معروف و ارتباط پسندیده است، چنان که می فرماید:  
 ﴿لَا تَوَاعِدُوهُمْ سِرًّا إِلَّا أَنْ تَقُولُوا قَوْلًا مَعْرُوفًا﴾<sup>۴</sup>؛ پنهانی با آنها قرار زناشویی نگذارید مگر اینکه به طور پسندیده ای [اشکار و برای خواستگاری و

ازدواج با آنها به صورت کنایه] صحبت کنید. و درباره زنان می گوید:

﴿فَلَا تَخْضَعْنَ بِالْقَوْلِ فَيَطْمَعَ الَّذِي فِي قَلْبِهِ مَرَضٌ وَقُلْنَ قَوْلًا مَعْرُوفًا﴾<sup>۵</sup>؛ پس به گونه ای هوس انگیز سخن نگویند که بیماردلان در شما طمع کنند و سخن شایسته بگویند. عبارت ﴿قَوْلًا مَعْرُوفًا﴾ در قرآن کریم چهار مرتبه به کار رفته است<sup>۶</sup> که نوع صحبت کردن با زنان<sup>۷</sup>، کودکان، سفیهان<sup>۸</sup>، یتیمان و مسکینان<sup>۹</sup> و مردان نامحرم<sup>۱۰</sup> را بیان کرده است.

#### آسیب شناسی گفتار

سخن گاهی از حمله و یورش کارگرتتر، از شمشیر برنده تر، از تیر نافذتر، از همه چیز زیباتر و گاه زشت تر، از هر چیز خوب تر و گاه بدتر، از بهترین اعمال و گاه از بدترین اعمال، کلید هر

- ۱- پل ژاگو، آموزش گفتار، ترجمه نیلوفر خوانساری، چاپ سوم: تهران، انتشارات ققنوس، ۱۳۸۰ش، ص ۱۰۵.
- ۲- نحل / ۱۲۵.
- ۳- محمد محمدی ری شهری، گفت و گوی تمدنها در قرآن و حدیث، مرکز تحقیقات دارالحدیث، ۱۳۷۹ش، ص ۲۲.
- ۴- بقره / ۲۳۵. ۵- احزاب / ۳۲.
- ۶- عبدالباقی، المعجم المفهرس.
- ۷- بقره / ۲۳۵. ۸- نساء / ۵.
- ۹- نساء / ۸. ۱۰- احزاب / ۳۲.

خوبی و بدی<sup>۱</sup> و منشأ بیشترین خطاها و گناهان به شمار می‌آید و زبان در بیان معصومین علیهم‌السلام گاه به درنده‌ای بدخو و گاه به کلب عقور و سگ گیرنده و تیری که به خطا می‌رود تشبیه شده است.<sup>۲</sup>

یکی از نویسندگان غربی در این باره می‌نویسد:

«همچنان که گاهی بعضی سخنان و کلمات به نحو معجزه‌آسایی ما را دگرگون می‌سازند و به حرکت درمی‌آورند، همچنان نیز بعضی سخنان، انسان را منحرف می‌سازند. همان طور که بیان صحیح و روشن می‌تواند افراد را متحول کرده در مسیر درست بیندازد، به همان ترتیب، لغزش کلام و بیان ناقص ممکن است موجب گمراهی افراد گردد».

جورج ارول نویسنده کتاب ۱۹۸۴ می‌گوید: «همان‌سان که اندیشه زبان را فاسد می‌کند، زبان نیز اندیشه را فاسد می‌سازد»<sup>۳</sup>.

در اینجا برخی از آسیبهای ارتباط گفتاری را که در آیات قرآن به آنها اشاره شده، فهرست‌وار می‌آوریم:

۱) از روی پندار و گمان سخن گفتن

﴿وَمَا لَهُمْ بِهِ مِنْ عِلْمٍ إِنْ يَتَّبِعُونَ إِلَّا الظَّنَّ وَإِنَّ الظَّنَّ لَا يُغْنِي مِنَ الْحَقِّ شَيْئًا﴾<sup>۴</sup>؛ آنها به این سخن یقین ندارند، تنها از ظن و گمان بی‌پایه پیروی

می‌نمایند. با اینکه گمان هرگز انسان را بی‌نیاز از حق نمی‌گرداند.

۲) نادانسته سخن گفتن

﴿وَتَقُولُونَ بِأَفْوَاهِكُمْ مَا لَيْسَ لَكُمْ بِهِ عِلْمٌ﴾<sup>۵</sup>؛ و با زبان خود سخنی می‌گویید که به آن یقین ندارید.

معصوم علیهم‌السلام می‌فرماید: «لو سكت الجاهل ما اختلف الناس»<sup>۶</sup>؛ اگر نادان سکوت کند مردم اختلاف نخواهند کرد.

۳) مراء (جدالگری)

﴿فَلَا تَمَارِ فِيهِمْ إِلَّا مِرَاءً ظَاهِرًا﴾<sup>۷</sup>؛ پس درباره ایشان جز به صورت ظاهر جدال مکن.

۴) نجوا (سخن در گوش)

ارتباط گفتاری به صورت نجوا یکی از

۱- ری شهری، میزان الحکمه، ج ۱۱، ص ۵۲۳۸-۵۲۵۹ و ۵۳۰۸-۵۳۲۱.

۲- نهج البلاغه، حکمت ۶۰.

۳- آنتونی رابینز، به سوی کامیابی، ترجمه مهدی مسجودزاده کرمانی، چاپ بیست و یکم: تهران، مؤسسه فرهنگی راه بین، ۱۳۷۹ش، ج ۱، ص ۱۹۲.

۴- نجم / ۲۸. ۵- نور / ۱۵.

۶- محمد محمدی ری شهری، گفت و گوی تمدنها در قرآن و حدیث، ص ۲۲.

۷- کهف / ۲۲.

ارتباطات مهم و حساس است؛ از این رو در صورتی که بجا و مناسب باشد بسیار مفید خواهد بود و اگر مناسب نباشد از عمل شیطان به‌شمار می‌آید.<sup>۱</sup>

خداوند در این زمینه می‌فرماید:

﴿لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِنْ نَجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ﴾<sup>۲</sup>؛ در بسیاری از سخنان درگوشی [و جلسات محرمانه] آنها خیر و سودی نیست مگر کسی که [به این وسیله] به کمک به دیگران یا کار نیک و اصلاح در میان مردم امر کند.

#### ۵) گفتار بی‌عمل

﴿كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ﴾<sup>۳</sup>؛ نزد خدا بسیار موجب خشم است که سخنی بگویید که خود عمل نمی‌کنید.

#### ۶) سخنان شیطانی و فرعونی

شیطان خطاب به خداوند گفت: ﴿أَنَا خَيْرٌ مِنْهُ﴾. فرعون با مردم خود می‌گفت: ﴿أَنَا رَبُّكُمْ الْأَعْلَى﴾. از خود گفتن و خودستایی، از انواع سخنان شیطانی و فرعونی است که باید گوینده در هر حال از آن پرهیزد.

#### ۷) انواع سخن باطل

﴿وَاجْتَنِبُوا قَوْلَ الزُّورِ﴾<sup>۴</sup>؛ و از سخن باطل

پرهیزید.

سخنانی از قبیله سخنان فریبنده و بی‌اساس<sup>۵</sup>، لغو<sup>۶</sup>، زشت و باطل<sup>۷</sup>، تند و خشن<sup>۸</sup>، استهزا<sup>۹</sup>، عیب‌جویی<sup>۱۰</sup>، لقب زشت و ناپسند<sup>۱۱</sup>، گمانه‌زنی<sup>۱۲</sup>، غیبت<sup>۱۳</sup> و موارد دیگر، از جمله آسیبهای ارتباط‌گفتاری به‌شمار می‌روند.

#### عوامل مؤثر در نطق گویندگان

پس از بررسی برخی از آموزه‌های قرآنی پیرامون شیوه‌های ارتباط‌گفتاری و آسیب‌شناسی گفتار، در این قسمت برخی از عوامل بسیار مهم را که در افزایش میزان اثربخشی سخن در مخاطبان نقش دارند، یاد می‌کنیم:

#### ۱) محتوای سخن (Contenting)

بی‌تردید یکی از عوامل مؤثر در نفوذ کلام در مخاطبان، برخورداری سخن از محتوایی

۱- ﴿إِنَّمَا النَّجْوَى مِنَ الشَّيْطَانِ لِيَحْزُنَ الَّذِينَ آمَنُوا﴾ (مجادله / ۱۰).

۲- نساء / ۱۱۴. ۳- صف / ۳.

۴- حج / ۳۰. ۵- انعام / ۱۱۲.

۶- فرقان / ۲۵. ۷- مجادله / ۲.

۸- احزاب / ۱۹. ۹- حجرات / ۱۱.

۱۰- حجرات / ۱۱. ۱۱- حجرات / ۱۱.

۱۲- حجرات / ۱۲. ۱۳- حجرات / ۱۲.

ارزشمند و متقن است. سخن بنا به فرمایش قرآن کریم باید سدید (محکم و استوار)، ثقیل (گرانها) و طیب (پاکیزه) باشد.

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا﴾<sup>۱</sup>؛ ای کسانی که ایمان آورده‌اید تقوای الهی پیشه کنید و سخن حق بگویید. (سدید یعنی قابل اعتماد، صحیح و مستقیم)<sup>۲</sup>. هنگامی که سخن «سدید» باشد تأثیری فوق‌العاده خواهد داشت.

از طرفی سخنان و حیانی به عنوان «قول ثقیل» مطرح شده است:

﴿إِنَّا سَنُلْقِي عَلَيْكَ قَوْلًا ثَقِيلًا﴾<sup>۳</sup>؛ ما به زودی سخنی سنگین و گرانها به تو القا خواهیم کرد. «قول ثقیل» در تفاسیر به معانی زیر آمده است:

الف - سخن و حیانی و الهی و موضوعات قرآنی؛

ب - سخن دارای پیامدهای سنگین برای مخالفان؛

ج - دستورات سنگین و مربوط به جهاد با نفس و تکامل انسان؛

د - سخن مبارک و گرانها، عظیم‌الشان و ارزنده، مستدل و بسیار پر بار و جامع؛

ه - سخن ماندگار در طول روزگار<sup>۴</sup>؛  
و - سخن پاکیزه (و هدوا الی طیب من القول). مراد سخنی است که در آن خبائث نباشد

و کلام خبیث به معنای کلامی است که یکی از اقسام باطل در آن باشد<sup>۵</sup>.

## ۲) شخصیت (Personality)

گوینده هر قدر محبوب‌تر و مقبول‌تر باشد، نفوذ کلامش بیشتر خواهد بود.

## ۳) موضوع (Subject)

هر چه نیاز مردم به یک موضوع بیشتر باشد میل آنان به استماع بیشتر است. در روایات از این موضوع به علم نافع تعبیر شده است.

## ۴) هنرمندی ناطق (Eloquence)

کار بست فنون و آداب سخن هر قدر بیشتر و دقیق‌تر باشد سخن جذاب‌تر و مؤثرتر خواهد بود.

افزون بر آنچه یاد شد، عوامل زیر نیز درخور ذکر هستند:

- محفوظات بسیار، تسلط کافی، داشتن مطالعات متنوع، رعایت اصول و قواعد

۱- احزاب / ۷۰.

۲- علامه طباطبائی، المیزان، ج ۱۶، ص ۳۴۷.

۳- مزمل / ۵.

۴- با استفاده از تفاسیر مجمع البیان، منهج الصادقین، المیزان و....

۵- علامه طباطبائی، المیزان، ج ۱۴، ص ۵۰۴.

قرآن کریم به شنیدن و گفتن بسیار اهمیت داده، تا جایی که واژه قول و مشتقات آن را حدود ۱۶۷۴ بار بیان نموده است. اهمیت ارتباط شنیداری و گفتاری زمانی روشن تر می شود که ما مقدار کلماتی را که در یک روز شنیده و یا می گوئیم محاسبه نموده و نوع آن را مشخص کنیم

۱۶۷۴ بار بیان نموده است. اهمیت ارتباط شنیداری و گفتاری زمانی روشن تر می شود که ما مقدار کلماتی را که در یک روز شنیده و یا می گوئیم محاسبه نموده و نوع آن را مشخص کنیم. به عنوان مثال اگر ما روزانه یک جزء از قرآن کریم را بخوانیم نزدیک به ۳ هزار کلمه و حیانی و بارزش را بر زبان جاری کرده ایم و اگر بتوانیم تعداد کلماتی که با اطرافیان می گوئیم یا از آنها می شنویم محاسبه کنیم، رقم بسیار زیادی خواهد شد.

سخنوری به صورت ملکه، تمرکز حواس و برخورداری از ظاهر مناسب، ساده و بی پیرایه. - مردم شناسی، روان شناسی، نکته سنجی، ایجاد نشاط و بهره گیری از انتقادات.

- پرهیز از سخن گفتن از خود، یا برای جلوه نمایی و قصد سخنوری، بلکه برای انجام وظیفه سخن گفتن.

- رعایت وقت، گزیده گویی، توجه به همگان، تونایی بر تهییج و استدلال شورانگیز.

- استفاده از داستان و مثال متنوع و دلنشین و ترغیب به موضوعات فطری و دلپسند.

- شهامت و خونسردی و پرهیز از عصبانیت<sup>۱</sup>.

و چنانچه «قول سلید»، سخن استوار و تقوای الهی را رعایت نکنیم و به اصول و قواعد آسیب شناسی گفتار و شنیدار بی توجهی کنیم، هزاران کلمه لغو، باطل و بدون علم را بر زبان جاری کرده یا شنیده ایم و با توجه به آیه ﴿إِنَّ أَلْسِنَةً وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا﴾<sup>۲</sup> و یا آیه ﴿مَا يَلْفُظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ﴾<sup>۳</sup> پی خواهیم برد که باید تمامی اوامر و نواهی قرآن را در امر ارتباط شنیداری و گفتاری همواره نصب العین خود قرار دهیم و برای اجرای آن از خداوند استمداد جوییم.

①

## نتیجه گیری

قرآن کریم به شنیدن و گفتن بسیار اهمیت داده، تا جایی که واژه قول و مشتقات آن را حدود

۱ - محمد تقی فلسفی، سخن و سخنوری، ص ۲۴؛

محمد علی فروغی، آیین سخنوری، ص ۱۶۵-۱۵۷ (با تلخیص).

۲ - اسراء / ۳۶. ۳ - ق / ۱۸.