

## اصول حاکم بر ارتباطات کلامی میان فردی از دیدگاه قرآن کریم

سید مصطفی احمدزاده

در قرآن مجید از ظرایف و دقایق بسیاری درباره مناسبات فردی و اجتماعی انسان با خداوند، خود، دیگران و طبیعت سخن رفته است. در این میان موضوع ارتباطات و به ویژه ارتباطات کلامی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است که ریشه آن را در متن محوری و کلام محوری ادیان ابراهیمی و به صورت خاص در اسلام و مخصوصاً در کلام الله مجید باید جست. از این رو، بررسی دیدگاه قرآن مجید درباره ارتباطات کلامی و نقش حیاتی آن در کاهش ناهنجاری‌ها و آسیب‌های فردی و اجتماعی به ویژه در دنیای معاصر اهمیت و ضرورت دو چندان می‌یابد.

برای ارتباطات تقسیماتی صورت گرفته است که از آن میان ارتباطات کلامی انسان با انسان در ارتباطات میان فردی از اهمیت خاصی برخوردار است.

این اهمیت از دیرباز بوده است اما با توجه به تحولات دهه‌های اخیر در حوزه‌های علمی، دینی، فرهنگی و اجتماعی که زمینه مناسب را برای فرو پاشی مرزهای فیزیکی و غیر فیزیکی و در نتیجه رشد و گسترش ارتباطات انسانی در سراسر جهان فراهم ساخت؛ به راحتی می‌توان گفت در دنیای امروز - که آن را دنیای ارتباطات نام نهاده‌اند - اکثر فعالیت‌های انسان‌ها با یکدیگر بر محور ارتباط و ارتباطات شکل می‌گیرد و نقش اصلی در ارتباطات را ارتباطات کلامی و به ویژه ارتباطات کلامی میان فردی به خود اختصاص داده است؛ به طوری که بر اساس تحقیقی که توسط رالف نیکولز و لئونارد استیونس انجام شده است، بیشتر وقت انسان‌ها در ارتباطات، صرف ارتباطات گفتاری می‌شود تا ارتباطات نوشتاری. گوش دادن، 42 درصد از وقت روزانه، سخن گفتن، 32 درصد از وقت روزانه و جمعاً، 74 درصد، خواندن، 15 درصد از وقت روزانه، نوشتن، 11 درصد از وقت روزانه و جمعاً، 26 درصد.

هنگامی که به نکات بالا، کاربرد پر بسامد واژه «قول» و مشتقات آن و واژه‌های مرتبط با سخن و سخن گفتن و ارتباطات کلامی در قرآن را بیفزاییم؛ پرسش اصلی این گزیده برجسته‌تر می‌گردد و آن این که قرآن درباره اصول حاکم بر ارتباطات کلامی میان فردی به چه نکاتی اشاره کرده است و عمل به توصیه‌های قرآنی در این خصوص، تا چه اندازه می‌تواند در تعالی ارتباطات انسانی مفید باشد و از آسیب‌ها بکاهد؟

نمای کلی ارتباطات کلامی در قرآن کریم

افزون بر این که نخستین آیات قرآن، با ارتباطی کلامی «أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ» (علق / 1) آغاز می‌شود و با قسم به قلم به عنوان یکی از ابزارهای ارتباطی «ن وَالْقَلَمِ وَمَا يَسْطُرُونَ» (قلم / 1) ادامه می‌یابد و قرآن، زبان انسان را یکی از مهمترین آفریده‌های خداوند «الرَّحْمَنُ . عَلَّمَ الْقُرْآنَ . خَلَقَ الْإِنْسَانَ . عَلَّمَهُ الْبَيَانَ» (رحمن / 1-4) قلمداد می‌کند؛ قرآن - چه به طور مستقیم از جانب خداوند و چه به طور غیر مستقیم از جانب جبرئیل - خود حاصل ارتباط کلامی میان خداوند و پیامبر اکرم صلی الله علیه وآله وسلم است. از

این رو، تک تک آیات قرآن، الگویی برای ارتباطات کلامی میان فردی به حساب می‌آیند. از این نکته که بگذریم، در قرآن گزارشهای متعددی درباره ارتباطات کلامی میان فردی بین پیامبران به عنوان برترین اسوه‌های انسانی و دوستان و دشمنان آنان آمده است، که همگی درس آموز است. اگر بر این مباحث آداب قرآنی سخن گفتن را در موقعیت‌های گوناگون بیفزاییم، به روشنی در می‌یابیم که قرآن، چه منبع غنی و ژرفی است برای افزایش سطح کمی و کیفی مهارت‌های ارتباطی و بهبود ارتباطات کلامی میان فردی در راستای ساماندهی، بهسازی و پیشگیری از آسیب‌ها و ناهنجارهای جامعه.

اصل یکم: آغاز و پایان سخن با سلام

نتیجه مثبت یا منفی حاصل از یک ارتباط کلامی میان فردی، ارتباط تنگاتنگی با نحوه آغاز و پایان آن ارتباط دارد. اگر آغاز ارتباط با کلمات مثبت شروع شود، ادامه ارتباط برای هر دو طرف ارتباط دلنشین و خوشایند خواهد بود. اما اگر ارتباط با کلمات غیر مثبت - اعم از کلمات خستی یا دارای بار مثبت اندک و یا منفی - شروع شود، در ارتباط اختلال ایجاد می‌شود و در نتیجه به شکست و قطع ارتباط منجر خواهد شد. از این رو، متخصصان ارتباطات بر آغاز مثبت ارتباط در راستای تقویت و ادامه ارتباط تأکید می‌ورزند. قرآن کریم در آیات متعددی به سلام کردن در آغاز و انجام مکالمه توصیه کرده و از سلام به عنوان یک واژه مثبت و آرامش دهنده در ارتباطات کلامی میان فردی به شکلی ستایش‌آمیز یاد می‌کند. قرآن در گزارش ارتباطات کلامی میان فردی، سلام کردن در آغاز و پایان هر ارتباطی به عنوان یک اصل ثابت پذیرفته و سفارش کرده است. از آن جمله:

1 - هنگام وارد شدن به خانه دیگران، سلام کردن بر اهل خانه را به عنوان کلمه آغازین ارتباط کلامی، نخستین وظیفه مؤمنان بر شمرده است. 2.

2 - به پیامبر اسلام صلی الله علیه وآله وسلم دستور می‌دهد هنگامی که مؤمنان پیش تو می‌آیند به آنان بگو: «سلام علیکم» (انعام/54)

3 - هنگامی که فرشتگان برای تخریب شهر لوط در نزد ابراهیم علیه السلام حاضر شدند، در آغاز ملاقات، به آن حضرت سلام کردند: «و لقد جاءت رسلنا ابراهیم بالبشری قالوا سلاماً قال سلام...» (هود/69 و حجر

52) و فرشتگان ما برای ابراهیم علیه السلام بشارت آوردند، گفتند: سلام. گفت: سلام...»

4 - هنگامی که حضرت ابراهیم علیه السلام می‌خواست از آزر جدا شود، به او سلام کرد:

«قَالَ سَلَامٌ عَلَيْكَ سَأَسْتَغْفِرُ لَكَ رَبِّي إِنَّهُ كَانَ بِي حَفِيًّا» (مریم/47)

«گفت سلام بر تو، زودا که از پروردگرم برای تو آمرزش خواهم که او به من مهربان است.»

5 - قرآن نخستین سخن فرشتگان را پس از قبض روح مؤمنان، سلام بر می‌شمارد:

«الَّذِينَ تَتَوَفَّاهُمُ الْمَلَائِكَةُ طَيِّبِينَ يَقُولُونَ سَلَامٌ عَلَيْكُمْ ادْخُلُوا الْجَنَّةَ...» (نحل/32)

«کسانی که پاکند چون فرشتگان جانشان را بگیرند گویند سلام بر شما...»

در آیات دیگری، سلام تنها واژه‌ای معرفی شده است که در بهشت میان مؤمنان رد و بدل می‌شود.

«... وَتَحِيَّتُهُمْ فِيهَا سَلَامٌ...» (یونس/10)

«... و تحیاتشان سلام...»

«... تَحِيَّتُهُمْ فِيهَا سَلَامٌ...» (ابراهیم /23/) (واقعه /26/)

«درویشان در آنجا سلام است.»

ارتباط کلامی که گام نخست روابط اجتماعی به شمار می‌آید، مانند هر رابطه اجتماعی دیگری باید برای انسان احساس امنیت و آرامش فراهم سازد و قرآن با توجه به همین نکته از مؤمنان خواسته است که آغاز و پایان ارتباطات کلامی خود را با سلام زینت بخشند تا فضای صمیمیت و سلامتی بر جامعه اسلامی سایه بگسترانند؛ زیرا در فضای سالم رشد و گسترش استعداد های انسانی امکان‌پذیر است و در فضای آلوده و منافقانه، هیچ نهالی به ثمر نخواهد نشست. از سوی دیگر، فرستنده با آرزوی سلامتی برای گیرنده علاوه بر فضا سازی برای شکل‌گیری یک ارتباط شاداب و اثر گذار میان یکدیگر، زمینه را برای پاسخ سلام خود از جانب گیرنده که متقابلاً سلامتی را برای فرستنده طلب می‌کند، فراهم می‌سازد. در نتیجه، ارتباط در محیطی کاملاً فعال، واقعی، سالم و مملو از مهربانی شکل می‌گیرد که هم بر ارتقاء سطح بهره‌وری ارتباط کلامی میان فردی می‌افزاید و هم بهره‌وری از زمان را برای هر دو طرف گفت و گو به ارمغان می‌آورد.

7 - در آیه دیگری، قرآن به نحوه جواب سلام پرداخته و می‌فرماید:

«وَإِذَا حَيَّيْتُمْ بِنَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا» (نساء /86/)

«و چون شما را به تحیتی بنوازند، با تحیتی بهتر از آن یا همانند آن پاسخ دهید که خداوند حسابگر همه چیز است.»

قرآن در این آیه به مسلمانان دستور می‌دهد که پاسخ سلام را به گونه بهتری به سلام کننده بر گردانند. اگر یک ارتباط کلامی مثبت می‌تواند موفقیت آن ارتباط را تضمین کند، در صورتی که پاسخ آن ارتباط به شکل بهتری صورت گیرد، بی شک ارتباط از وضعیت مطلوب‌تر و سازنده‌تری برخوردار خواهد شد. این مطلب را نیز بیفزاییم که بکارگیری این تکنیک تنها به پاسخ سلام محدود نمی‌شود؛ بلکه پاسخ سلام به عنوان مصداق بارز آن بیان شده است. بنابراین در هرگونه ارتباطی چه گوینده و چه شنونده باید از بهترین عبارات و واژه‌ها برای آغاز، ادامه و پایان گفت و گوی خود استفاده کنند. اگر مسلمانان تنها به همین یک نکته بسیار دقیق و حساب شده در همه مناسبات و ارتباطات خویش عمل کنند، شاهد جهش چشمگیری در افزایش فضای ارتباطی سالم و کاهش نابسامانی‌های ارتباطی در سطح جوامع اسلامی و حتی روابط بین‌المللی خواهیم بود.

اصل دوم: به کارگیری واژه‌های زیبا و لحن لطیف

در ارتباط صحیح و سالم، باید هم گوینده خوبی بود و هم شنونده خوبی؛ یعنی در تبادل اطلاعات و احساسات و عواطف باید از نقش و تأثیر عاطفی و روانی واژه‌ها و کلمات آگاه بود. نیز باید توجه داشت که چگونه بعضی از کلمات و واژه‌ها در ایجاد و برقراری ارتباط سالم نقشی سازنده داشته و همواره در ایجاد صمیمیت و دوستی مؤثرند. بنابراین در گفت و گو باید نسبت به انتخاب کلمات و واژه‌ها، حساسیت و دقت بیشتری داشته باشیم،<sup>3</sup>

قرآن کریم واژه‌ها و کلمات را به پاک و ناپاک تقسیم کرده و برای هر کدام توصیفی آورده است:  
 «لَمْ تَرَ كَيْفَ ضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا كَلِمَةً طَيِّبَةً كَشَجَرَةٍ طَيِّبَةٍ أَصْلُهَا ثَابِتٌ وَفَرْعُهَا فِي السَّمَاءِ . تُؤْتِي أُكْلَهَا كُلَّ حِينٍ بِإِذْنِ رَبِّهَا وَيَضْرِبُ اللَّهُ الْأَمْثَالَ لِلنَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ . وَمَثَلُ كَلِمَةٍ خَبِيثَةٍ كَشَجَرَةٍ خَبِيثَةٍ اجْتُثَّتْ مِنْ فَوْقِ الْأَرْضِ مَا لَهَا مِنْ قَرَارٍ» (ابراهیم / 24-26)

«آیا ندانسته‌ای که خداوند چگونه مثلی زده است، که کلمه پاک همانند درختی پاک است که ریشه‌ای استوار و شاخه‌هایی سر به آسمان دارد به اجازت پروردگارش همواره میوه می‌دهد و خداوند برای مردم این مثلها را می‌زند باشد که پند گیرند و - اما - کلمه پلید همانند درختی پلید - پر آفت و بد حاصل - است که بر سطح زمین رو شده بی آن که پایدار باشد.»  
 در این آیه، خداوند از ماندگاری، ریشه داری، استواری و تأثیر سخن پاک و تزلزل و بی ریشگی سخن ناپاک در ارتباطات کلامی سخن به میان آورده است. سخن پاک به درختی ریشه دار و سایه گستر و پر برگ و بار تشبیه شده که همگان از میوه آن بهره می‌گیرند و سخن ناپاک به درختی تشبیه شده که از زمین کنده شده و از هر گونه ثمری بی بهره است.

بهره‌گیری از واژه‌های زشت و نامربوط در ارتباط، نشانگر شخصیت ناسالم گوینده است که یا به عمد این گونه سخن می‌گوید و یا از سر نادانی این گونه سخن می‌راند. عقل سلیم حکم می‌کند که شنونده در حالت نخست، بی درنگ ارتباط خود را با گوینده هتاک قطع کند، چه بسا این آلودگی درونی به وی نیز سرایت کند و او را خشمگین سازد و بر استفاده از واژه‌های زشت جهت مقابله به مثل بر انگیزاند.  
 خداوند در آیه دیگری، به حضرت موسی علیه السلام و برادرش هارون دستور می‌دهد که به سوی فرعون - پادشاه قدرتمند، سختگیر و مغرور زمان خویش - بروند و او را به بیان و لحنی نرم و بدور از تند و خشونت، به سوی حق دعوت کنند:

«فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَيْنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى» (طه / 44)

«و با او سخنی نرم بگویند، باشد که پند گیرد یا خشوع و خشیت یابد.»

لحن سخن، در ایجاد ارتباط کلامی میان فردی اهمیت کلیدی دارد. به همین دلیل است که آن فرمانروای خود محور که خود را پروردگار مردم می‌دانست و هیچ سخن مخالفی را بر نمی‌تافت، در مقابل سخنان نرم و فروتنانه موسی علیه السلام عکس‌العمل مناسبی نشان داد و نه تنها ارتباط کلامی را با دستور خشن خود قطع نکرد، بلکه به ادامه ارتباط نیز متمایل گشت و به سؤال درباره خدای موسی علیه السلام روی آورد.

اصل سوم: دوری از واژه‌های نفرت‌انگیز و دشمنی‌زا

به طور کلی ارتباط انسان‌ها با یکدیگر بر اساس دو بینش برقرار می‌گردد: کرامت و اهانت، یعنی یا بر اساس تکریم شخصیت است و یا بر اساس تحقیر شخصیت. از دیدگاه قرآن کریم، ارتباطی سالم است که بر پایه تکریم شخصیت و عزت نفس و احترام متقابل افراد انسانی استوار باشد.  
 در سوره انعام چنین آمده است:

«وَلَا تَسُبُّوا الَّذِينَ يَدْعُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ فَيَسُبُّوا اللَّهَ عَدْوًا بِغَيْرِ عِلْمٍ...» (انعام / 108)

«و کسانی را که کافران و مشرکان به جای خدا می‌پرستند و مورد ستایش و احترام قرار می‌دهند، دشنام ندهید! زیرا آنان نیز - مقابله به مثل کرده - و از سر دشمنی و نادانی، خدا را دشنام می‌دهند.»  
قرآن، باورمندان ساحت ایمان را از آشفته‌گویی و به کار گرفتن واژه‌های سست و نازیبا پرهیز داده و فرموده است:

«..وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا» (احزاب / 70)

«و سخنی درست و استوار بگویید.»

«..وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا» (نساء / 5)

«و با آنان به زبان خوش سخن بگویید.»

«وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا» (اسراء / 53)

«بگو به بندگانم سخنی را که بهتر است بگویند، چرا که شیطان میان آنان را به هم می‌زند، بی گمان شیطان دشمن آشکار انسان است.»  
همچنین در آیه‌ای مؤمنان را از مسخره کردن، عیب جویی و صدا زدن دیگران با القاب زشت، باز داشته و می‌فرماید:

«يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّن نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَرُوا بِاللِّقَابِ» (حجرات / 11)

«ای مؤمنان نباید که قومی، قوم دیگر را به ریشخند بگیرد، چه بسا اینان از آنان بهتر باشند، و نیز نباید زنانی زنان دیگر را، چه بسا اینان از آنان بهتر باشند، و در میان خویش عیب جویی نکنید، و یکدیگر را به لقب‌های بد مخوانید.»

زمانی که فردی از لحن تمسخرآمیز و یا واژه‌های صریح استهزائی برای تحقیر دیگری استفاده می‌کند، آگاهانه و یا ناآگاهانه زمینه اختلال در ارتباط و آسیب در انتقال پیام را فراهم آورده و هم شخصیت اخلاقی خود را مخدوش کرده است.

اصل چهارم: موضع‌گیری مثبت در برابر تندی و خشونت دیگران  
در زندگی اجتماعی به هر حال انسان گاهی با گفتار تند و خشونت‌آمیز همراه با توهین از سوی دیگران مواجه می‌شود و ناگزیر خواهد بود تا در برابر آن نوعی عکس‌العمل نشان دهد.  
قرآن برای این گونه موارد هم توصیه‌هایی دارد و به اهل ایمان و پیروان خویش دو روش را متناسب با شرایط مختلف پیشنهاد و توصیه کرده است.  
بهترین رویکرد که قرآن آن را توصیه می‌کند آن است که شنونده، نه تنها بزرگوارانه از بی ادبی گوینده در گذرد، بلکه او را با کلمات و عبارات زیبا و خوشایند مورد خطاب قرار دهد و در حقیقت به مضمون سوره عصر که سفارش به صبر و حق را راه رهایی از خسران بر می‌شمارد، عمل کند.  
قرآن در توصیف عباد الرحمن می‌فرماید:

«وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا» (فرقان /63)

«و چون نادانان ایشان را مخاطب سازند، سلیمان پاسخ دهند.»

بندگان حقیقی خداوند در ارتباطات کلامی میان فردی خویش جانب عقل را رعایت می‌کنند. اینان هنگامی که با افراد نادان برخورد می‌کنند، نه تنها از گفتار بی ادبانه آنان اندوهگین نمی‌شوند بلکه از سرخیرخواهی برای آنان آرزوی سلامتی می‌کنند و بر اساس این دستور قرآنی: «وَيَذَرُونَ بِالْحَسَنَةِ السَّيِّئَةَ» (رعد /22) «و بدی را با نیکی دفع می‌کنند»، گفته زشت آنان را به سخن زیبای خویش پاسخ دهند.»

در آیه دیگری، قرآن به نیکو سخن گفتن حتی در برابر دشمن دستور داده است  
«وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ» (فصلت /34)

«و نیکی و بدی برابر نیست. همواره به شیوه‌ای که نیکوتر است مجادله کن، آنگاه کسی که بین تو و او دشمنی ای بود، گویی دوست مهربان است.»

با دقت در این دستور الهی روشن می‌شود که تأثیر سخن نیکو تا چه اندازه در روابط انسانی نقش حیاتی دارد. آن چنان تأثیری که سبب دگرگونی فرد شنونده و تغییر دیدگاه او نسبت به گوینده می‌گردد.

اصل پنجم: مخاطب محوری

مخاطب، در هر ارتباطی نقش محوری در شکل‌گیری ارتباط دارد. زیرا گوینده قصد دارد از طریق ارتباط، مخاطب را نسبت به پیام یا خبر یا درخواستی آگاه سازد، در این میان پایگاه اجتماعی گوینده و شنونده، میزان نزدیکی آنان به یکدیگر، رسمی بودن، شکل پیام (اطلاع دادن / توضیح خواستن / دستور دادن / خواهش کردن و...) (و نیز محیط ارتباط در نحوه و نوع انتخاب واژه‌ها، نقش بسزایی دارد.

از دیدگاه قرآن، چه گوینده از پایگاه اجتماعی بالایی برخوردار باشد و یا نباشد، نمی‌بایست با مخاطب به گونه‌ای صحبت کند که سخنانش موجب دلخوری و یا سرافکنندگی وی شود. هنگامی که مخاطب، شخصی است که از گوینده به دلایل گوناگونی (خداوند، شخصیت معنوی بالاتر، سببیت، سن بالاتر، پایگاه اجتماعی بالاتر و...) (بالاتر است، توصیه قرآن، این است که نه تنها باید خوب سخن گفت که باید خوبترین را برگزید.

از جمله این موارد بلکه بارزترین آن ادب سخن گفتن انسان با خدا است.

در سوره کهف، زمانی که حضرت خضر علیه السلام به شرح حوادثی می‌پردازد که میان حضرت موسی علیه السلام و او در جریان همراهی آنان با یکدیگر اتفاق افتاد، جانب ادب را نسبت به خداوند رعایت می‌کند و هر گونه شر ظاهری را به خود و هر گونه خیر را به خدا نسبت می‌دهد.

«مَا السَّيِّئَةُ... فَأَرَدْتُ أَنْ أَعِيبَهَا... وَأَمَّا الْغُلَامُ... فَأَرَدْنَا أَنْ يُبَدِّلَهُمَا... وَأَمَّا الْجِدَارُ... فَأَرَادَ رَبُّكَ...» (کهف /79 - 82)،

سوراخ کردن کشتی را که به ظاهر کار شری است تنها به خود نسبت می‌دهد و از ضمیر متکلم وحده استفاده می‌کند و کشتن غلام بدفرجام را که از یک سو به ظاهر فعل شری است و از سوی دیگر به واسطه نجات دادن پدر و مادر مؤمنش از دست فرزند کافرشان و بخشیدن فرزند پاک نهاد دیگری به جای آن،

فعل خیری است؛ قسمت شرش را به خود و قسمت خیرش را به خداوند نسبت می‌دهد و از ضمیر متکلم مع الغیر بهره می‌جوید و تعمیر دیواری را که گنج فرزندان یتیمی در زیر آن نهان بود که سراسر خیر است به خداوند نسبت می‌دهد و اسم ظاهر به کار می‌برد.

در آیه دیگری، در شرح ارتباط حضرت ایوب علیه السلام با خداوند آمده است:

«وَأَيُّوبَ إِذْ نَادَى رَبَّهُ أَنِّي مَسَّنِيَ الضُّرُّ وَأَنْتَ أَرْحَمُ الرَّاحِمِينَ» (انبیاء/83)

«و ایوب را یاد کن که پروردگارش را به دعا ندا داد که به من رنج رسیده است و حال آن که تو مهربان‌ترین مهربانانی.»

در این آیه، حضرت ایوب علیه السلام مشکل خویش را به درگاه کبریایی حضرت حق عزوجل عرضه می‌کند و در ادامه او را مهربان‌ترین مهربانان بر می‌شمارد، اما در مورد مشکل و یا درخواست از خداوند برای پایان دادن به سختی و رنج خود، سخنی به میان نیاورده است. زیرا مخاطب او کسی است که هم چگونگی حل مشکل او را و هم خیر و صلاح او را می‌داند، شاید صلاح و نیک بختی او در همین سختی نهفته باشد.

قرآن کریم در آیات دیگری به تفاوت شیوه سخن گفتن با پیامبر صلی الله علیه وآله وسلم نسبت به دیگران اشاره می‌کند و می‌فرماید:

«يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَرْفَعُوا أَصْوَاتَكُمْ فَوْقَ صَوْتِ النَّبِيِّ وَلَا تَجْهَرُوا لَهُ بِالْقَوْلِ كَجَهْرِ بَعْضِكُمْ لِبَعْضٍ أَنْ تَحْبَطَ أَعْمَالُكُمْ وَأَنْتُمْ لَا تَشْعُرُونَ» (حجرات/2)

«ای کسانی که ایمان آورده‌اید صداهایتان را از صدای پیامبر بلندتر مسازید، و در سخن با او، مانند بلند حرف زدنتان با همدیگر، بلند حرف مز نید. مبدا که اعمال‌تان تباہ شود و آگاه نباشید.»

«إِنَّ الَّذِينَ ينادُونَكَ مِنْ وَرَاءِ الْحُجُرَاتِ أَكْثَرُهُمْ لَا يَعْقِلُونَ» (حجرات/4)

«بیگمان کسانی که تو را پشت در حجره‌ها صدا می‌زنند، بیشترشان خرد خویش به کار نمی‌گیرند.»

قرآن، در این آیات به مؤمنان دستور می‌دهد با پیامبر اکرم صلی الله علیه وآله وسلم به عنوان حامل وحی الهی با بهترین شیوه ممکن و در اوج احترام سخن بگویند، حتی لحن صدای خود را پایین بیاورند و با احترام سخن بگویند.

در آیه دیگری، شیوه سخن گفتن با پدر و مادر بیان شده است:

«... فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أَفًّا وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا» (اسراء/23)

«به آنان حتی اف مگو، و آنان را مران و با ایشان به نرمی سخن بگو.»

پدر و مادر هم به جهت منشأ طبیعی خلقت فرزند و هم به جهت تحمل مشکلات مختلفی که در زمینه بزرگ کردن او بر جان خود می‌پذیرند، اطاعت‌شان بر فرزند واجب شمرده شده است، جز در آنجا که خواست آنان با فرمان الهی منافات داشته باشد.

چنین است که قرآن از گفتن واژه «اف» که ساده‌ترین کلمه انزجار است، شدیداً نهی کرده و دستور داده است با پدر و مادر خود به بهترین شکل و محترمانه‌ترین شیوه سخن بگوییم و ادب را در سطح بالا در سخنانمان به کار گیریم.

اصل ششم: رعایت تناسب‌ها، شرایط و اقتضائات در ارتباطات بر این نکته تأکید شده است که یکی از شرایط ارتباط استاندارد و مطلوب، استفاده به موقع از جملات کوتاه و بلند است. در برخی شرایط، کوتاهی پیام بیش از بلندی آن اثر گذار است و در برخی شرایط درست عکس این قضیه صادق است. آن چه که تعیین کننده کوتاهی یا بلندی پیام در ارتباط کلامی است، مثلث گوینده و شنونده و محیط و شرایط است. قرآن خود بر اساس این اصل در شرایط ویژه‌ای کوتاه سخن گفته و در شرایط خاصی به تفصیل درباره نکته‌ای توضیح داده است.

قرآن در پاسخ یهودیان که از پیامبر اکرم صلی الله علیه وآله وسلم درباره روح سؤال کردند، می‌فرماید: «وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الرُّوحِ قُلِ الرُّوحُ مِنْ أَمْرِ رَبِّي وَمَا أُوتِيتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا» (اسراء/85) «و از تو درباره روح می‌پرسند، بگو روح از امر پروردگارم است و شما را از علم جز اندکی نداده‌اند.» در این آیه، قرآن به یک سخن کوتاه درباره روح اکتفا می‌کند و بی‌درنگ در ادامه دلیل کوتاهی بیان را، دانش اندک شنونده معرفی می‌کند.

یعنی هرگاه ظرفیت نهایی مخاطب برای فهم و دریافت نکته‌ای محدود است و بیان تفصیلی برای او مشکلی را حل نمی‌کند، باید به بیان اجمالی و کوتاه بسنده کرد. نه سؤال را بی‌پاسخ گذاشت و نه بیهوده آن را طولانی کرد.

در آیه دیگری از پیامبر اکرم صلی الله علیه وآله وسلم درباره قتال در ماه‌های حرام سؤال می‌شود و قرآن پاسخ آن را به طور مفصل بیان می‌کند.

«يَسْأَلُونَكَ عَنِ الشَّهْرِ الْحَرَامِ قِتَالٍ فِيهِ قُلْ قِتَالٌ فِيهِ كَبِيرٌ وَصَدٌّ عَنِ سَبِيلِ اللَّهِ وَكُفْرٌ بِهِ وَالْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَإِخْرَاجُ أَهْلِهِ مِنْهُ أَكْبَرُ عِنْدَ اللَّهِ وَالْفِتْنَةُ أَكْبَرُ مِنَ الْقَتْلِ وَلَا يَزَالُونَ يَقَاتِلُونَكُمْ حَتَّى يَرُدُّوكُمْ عَنْ دِينِكُمْ إِنِ اسْتَطَاعُوا وَمَنْ يَرْتَدِدْ مِنْكُمْ عَنْ دِينِهِ فَيَمُتْ وَهُوَ كَافِرٌ فَأُولَئِكَ حَبِطَتْ أَعْمَالُهُمْ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ» (بقره/217)

«از تو، درباره جنگ کردن در ماه حرام، سؤال می‌کنند؛ بگو: «جنگ در آن، (گناهی) بزرگ است؛ ولی جلوگیری از راه خدا) و گرایش مردم به آیین حق) و کفر ورزیدن نسبت به او و هتک احترام مسجدالحرام، و اخراج ساکنان آن، نزد خداوند مهمتر از آن است؛ و ایجاد فتنه) و محیط نامساعد، که مردم را به کفر، تشویق و از ایمان بازمی‌دارد) حتی از قتل بالاتر است. و مشرکان، پیوسته با شما می‌جنگند، تا اگر بتوانند شما را از آیینتان برگردانند، ولی کسی که از آیینش برگردد، و در حال کفر بمیرد، تمام اعمال نیک (گذشته) او، در دنیا و آخرت، بر باد می‌رود، و آنان اهل دوزخند؛ و همیشه در آن خواهند بود.» در این آیه کریمه، قرآن متناسب با کاربردی بودن و مورد نیاز بودن سؤال، به شنونده پاسخ طولانی داده است هر چند که اگر قرآن به همان عبارت آغاز آیه «قل قتال فیه کبیر» بسنده می‌کرد تا اندازه‌ای پاسخ سؤال روشن می‌بود، اما شنونده در مقام شنیدن پاسخ تفصیلی است و ظرفیت و شرایط و نیاز فهم آن را دارد.



در آیه دیگری موضوع تناسب و رعایت شرایط از زاویه دیگری مورد توجه قرار گرفته و آمده است:  
«وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ» (لقمان /19)  
«و میانه روی کن و صدایت را آهسته بدار، چرا که ناخوش ترین آوازه ها بانگ دراز گوشان است.»  
در این آیه به کنترل آهنگ صدا هنگام ارتباط کلامی میان فردی اشاره شده است و لقمان به پسرش دستور می دهد که تعادل و حرکت موزون و متناسب را در همه زندگی سر لوحه برنامه های خود قرار دهد.  
بدان امید که جامعه دینی در پرتو رعایت این اصول، در زمینه ارتباطات انسانی و گفتاری، جامعه ای نمونه و الگو باشد.

1 - فرهنگی، علی اکبر، ارتباطات انسانی، چاپ دوم، تهران، مؤسسه خدمات فرهنگی رسا، 1374، جلد

اول

2 - نور /27.

3 - فرهادیان، رضا، تربیت برتر، قم، بوستان کتاب، 14/1380.