

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

قرآن

و اصول ارتباطات اجتماعی

القرآن

واصول العلاقات الاجتماعية

يَأْتِيهَا الْعَزِيزُ مَسْنًا وَأَهْلَنَا الضُّرُّ وَجِئْنَا بِبِضْعَةٍ مُزَّجَلَةٍ فَأَوْفِ لَنَا

الْكَيْلَ وَتَصَدَّقْ عَلَيْنَا إِنَّ اللَّهَ تَجْزِي الْمُتَصَدِّقِينَ

تقديم به

حضرت مهدی

ترجمان قرآن، خلاصه هستی،

هموکه قرآن چشم به راه اجرای آموزه های خود به دست اوست.

## تقدیر و شکر

خدای سبحان را شکر گویم که به این بنده توفیق داد تا به بهانه پژوهشی قرآنی، در این مدت به خوبی با کلامش مانوس گردم و از نورانیت آن و

سخنان معصومین (ع) خوشه ای بر چینم.

در این جابره خود لازم می دانم از اساتید ارجمند و کرامت‌آقای دکتر مهدوی راد و آقای دکتر الویری که بارها سبانی و نکته سنجی خود کجک

شیانی در شکل گیری این پژوهش داشتند و همچنین از اساتید مشاوری ارجمند و کرامت‌آقای دکتر ربانی که با باریک بینی خودیاری ام نمودند، کمال شکر و

قدردانی را به عمل آورم. همچنین از حجه الاسلام محمدی فارسانی که قبول زحمت نمود و گاه و بی گاه نیاز علمی ام را بر طرف می نمود، قدردانی می کنم.

دیگر بار خداوند سبحان را سپاس گویم که توفیق تحصیل راد فضایی معنوی شهر مقدس قم و هم جواری کریمه اهل بیت (ع)، و بهره

مندی از فضایی معنوی دانسکده اصول الدین را برایم میور ساخت و نیز مراتب اتنان خود را از اساتید کرامت‌آقای دکتر و پرتلاش و محقق آن دانسکده به

ویژه مرحوم علامه عسکری و مرحوم آیه الله معرفت که ما را از فضل و دانش خود بهره مند ساختند تقدیم می دارم.

در پایان از همسر و فرزندم که تحمل کوتاهی در ارتباطات میان فردی و اجتماعی اینجانب را نمودند، و برای به ثمر رسیدن این تحقیق از خود

گذشتگی کردند و به طول انجامیدن آن را به رخ نکشیدند شکر می کنم.

## چکیده

خداوند انسان را اجتماعی آفریده است و انسان براساس مقتضای فطرتش، سعی در برقراری ارتباط با دیگران دارد. هدف از تحقیق حاضر، بررسی «دیدگاه قرآن در باره ارتباطات اجتماعی» بوده که تلاش شد تا با تکیه بر مدلی هنجاری و با استفاده از آموزه های قرآنی و یاری گرفتن از سایر منابع به دیدگاه روشنی نزدیک شویم. در این تحقیق ارتباطات میان فردی و اجتماعی انسان بنا بر آموزه های قرآنی، از عصر پیدایش آن تا تحقق عملی آیات قرآن و در محدوده جغرافیایی انسانی و امتهایی که در قرآن از آنان یاد شده، بدون ملاحظه زمان یا مکان و موقعیتی خاص مورد مطالعه قرار گرفته است.

اساسی ترین منبع مورد استفاده در این تحقیق، قرآن بوده که به کمک تفاسیر و سایر منابع یاری رسان در فهم قرآن از جمله متون روایی و تاریخی مورد بررسی قرار گرفته است. در کنار آن از منابع مرتبط به دانش ارتباطات استفاده شده که نقش تعیین کننده ای در فهم مسایل ارتباطی داشته است.

براساس آموزه های قرآنی، مهم ترین هدف ارتباطات اجتماعی در فراگرد ارتباطی، به کمال رساندن انسان بوده که از ماهیتی تعاملی و محبت زا برخوردار بوده و در قالب عناصری چون پیام فرست، پیام و گیرنده پیام خود را به دیگران انتقال می دهد. ارتباطات اجتماعی بر پایه اصولی ثابت و فراگیر چون خیرخواهی، مهرورزی و کرامت بنا نهاده شده است. شما در برقراری ارتباط از مهارت های ارتباطی کلامی و غیر کلامی استفاده می کنید تا بتوانید با بهره گیری از زبان های مختلف، با دیگران ارتباط برقرار نمایید.

مهارت های ارتباطی کلامی را می توان در قالب سخنرانی، مصاحبه، گوش دادن، اقناع، صراحت لهجه بیان داشت. در مهارت های غیر کلامی، با استفاده از آموزه های قرآنی، حالات مختلف چهره، زبان بدن، فاصله و قلمرو، لمس، محیط، ارتباطات آوایی، زمان و زبان اشیا مورد مطالعه قرار گرفته است.

در فصل پایانی تلاش شد تا بنا بر آموزه های قرآنی، عوامل آسیب زا مورد بررسی قرار گیرند. در عامل محیطی به مواردی چون صدا، سرو صدا و مکان نامناسب اشاره شده و در عامل روانی مهم ترین امور روانی و اخلاقی آسیب زا به ارتباطات اجتماعی از جمله: کبر و غرور، بخل ورزیدن، تحقیر دیگران، تزییع حقوق، نفاق، منفی نگری، بد خواهی، تمسخر، زشت گوئی، خشونت، تند خویی و جهالت پرداخته شده است. همچنین در عامل فرهنگی به تقلید ناپسند و قهرمان سازی، و در عامل فیزیولوژی به اختلال هایی که ناشی از نقصان عملکرد یک یا تعدادی از اعضای بدن پیام فرست و یا گیرنده چون لکنت زبان می باشد، اشاره شده است.

کلید واژه ها: قرآن، اصول، ارتباطات، اجتماعی، فراگرد، کلامی، غیر کلامی، آسیب شناسی

## فهرست مطالب

مقدمه .....	۱
<b>فصل اول: کلیات .....</b>	<b>۴-۱۸</b>
۱. بیان مسأله .....	۵
۲. سؤال های پژوهش .....	۶
۳. ضرورت پژوهش .....	۶
۴. دامنه پژوهش .....	۷
۵. پیشینه پژوهش .....	۸
۶. منابع پژوهش .....	۱۱
۷. روش پژوهش .....	۱۲
۸. تعریف واژگان .....	۱۳
۸-۱. قرآن .....	۱۳
۸-۲. ارتباطات .....	۱۴
۸-۳. اصول .....	۱۵
۸-۴. ارتباطات اجتماعی .....	۱۶
۹. کاربرد پژوهش .....	۱۷
خلاصه فصل .....	۱۸
<b>فصل دوم: انسان و ارتباطات اجتماعی در قرآن .....</b>	<b>۱۹-۲۶</b>
۱. انسان اجتماعی .....	۲۰
۲. نظریه های اجتماعی بودن انسان .....	۲۰
۲-۱. مدنی بالطبع .....	۲۱
۲-۲. مدنی بالاستخدام .....	۲۳
۲-۳. مدنی بالاجبار .....	۲۴
۲-۴. مستخدم بالطبع و مدنی بالفطره .....	۲۴
۳. خاستگاه اجتماعی انسان .....	۲۵
۴. اهمیت ارتباطات اجتماعی .....	۳۰
۴-۱. ارتباط، اساس حیات و تمدن بشری .....	۳۰
۴-۲. خروج از خود (تنهایی) .....	۳۱
۴-۳. راهی برای کسب روزی بیشتر .....	۳۳

۳۴	۴-۴. اهتمام به امور دیگران.....
۳۵	۴-۵. کسب موفقیت.....
۳۵	۵. اهداف ارتباطات اجتماعی.....
۳۷	۵-۱. هدف غایی.....
۳۸	۵-۲. اهداف آنی.....
۴۲	۵-۳. اهداف میانی.....
۵۰	۶. ماهیت ارتباطات اجتماعی.....
۵۰	۶-۱. نظام گرا.....
۵۱	۶-۲. تعاملی.....
۵۳	۶-۳. تعلیم دیدنی.....
۵۳	۷. مدل ارتباطی و عناصر آن.....
۵۴	۸. مدل و عناصر ارتباطات اجتماعی قرآن.....
۵۵	۸-۱. پیام فرست.....
۶۲	۸-۲. پیام.....
۶۸	۸-۳. گیرنده.....
۷۵	خلاصه فصل.....
۷۷-۱۳۴	<b>فصل سوم: اصول حاکم بر ارتباطات اجتماعی قرآن.....</b>
۷۸	اصول ارتباطی، ثابت و یا متغیر؟.....
۷۹	۱. خرد ورزی.....
۸۰	ارتباط خردورزی با عناصر ارتباطی.....
۸۵	۲. عدالت ورزی.....
۸۷	۳. کرامت.....
۸۷	۳-۱. کرامت در لغت و اصطلاح.....
۸۸	۳-۲. کرامت نفس در قرآن.....
۸۹	۳-۳. تکریم انسان.....
۹۲	۳-۴. کرامت در ارتباطات اجتماعی قرآن.....
۹۸	۴. خیر خواهی.....
۱۰۱	۵. حق طلبی.....
۱۰۲	۵-۱. حق بودن و حق داشتن.....



۱۰۳	۵-۱-۱. قرآن و حق طلبی در ارتباطات اجتماعی.....
۱۰۵	۵-۱-۲. حق داشتن در ارتباطات اجتماعی قرآن.....
۱۰۸	۵-۱-۳. صداقت.....
۱۱۱	۵-۱-۴. آیا هدف وسیله را توجیه می کند؟.....
۱۱۲	۶. مهرورزی.....
۱۱۳	۶-۱. آثار اجتماعی مهرورزی.....
۱۱۳	۶-۱-۱. نرمش.....
۱۱۵	۶-۱-۲. بخشش.....
۱۱۷	۶-۱-۳. آمرزش.....
۱۱۹	۶-۱-۴. مشورت.....
۱۲۰	۶-۱-۵. حلم و بردباری.....
۱۲۱	۷. اصلاح طلبی.....
۱۲۳	۷-۱. گستره عرضی اصلاحات.....
۱۲۷	۷-۲. گستره طولی اصلاحات.....
۱۳۲	خلاصه فصل.....
۱۳۵-۲۰۱	<b>فصل چهارم: مهارت های کلامی در ارتباطات اجتماعی قرآن.....</b>
۱۳۶	سخن گفتن.....
۱۳۸	هم زبانی در ارتباطات کلامی.....
۱۴۰	مهارت های ارتباطی.....
۱۴۰	مهارت های کلامی در آموزه های قرآنی.....
۱۴۰	۱. سلام، آغاز و فرجامی برای ارتباط.....
۱۴۴	۲. سخنرانی.....
۱۴۶	۲-۱. آموزه های قرآنی مرتبط به سخنرانی.....
۱۴۹	۲-۲. اخلاق و ارتباطات کلامی.....
۱۵۶	۳. مصاحبه.....
۱۵۸	۴. گوش دادن.....
۱۶۰	گوش دادن در آموزه های قرآنی.....
۱۶۶	۵. توضیح دادن.....
۱۶۷	۵-۱. توضیح دادن در قرآن.....

۱۶۸	۶. اقناع.....
۱۷۰	۱-۶. نظریه های اقناع.....
۱۷۱	۲-۶. اقناع و نفوذ از منظر قرآن.....
۱۷۲	۳-۶. استدلال و افزایش نفوذ در ارتباطات اجتماعی.....
۱۷۴	۴-۶. ترتیب استدلال.....
۱۷۵	۵-۶. استدلالهای دو طرفه.....
۱۷۶	۶-۶. تعدد استدلال.....
۱۷۷	۷. صراحت لهجه.....
۱۷۷	۱-۷. صراحت لهجه بین سازش و تجاوز.....
۱۷۹	۲-۷. منافع صراحت لهجه.....
۱۷۹	۳-۷. راهکارهای صراحت لهجه.....
۱۸۲	۸. مدیریت رفع تعارض.....
۱۸۳	۱-۸. پیامدهای مثبت و منفی تعارض.....
۱۸۵	۲-۸. سطوح تعارض.....
۱۸۷	۳-۸. مدیریت حل تعارض.....
۱۸۷	۴-۸. مدل قرآنی در مدیریت حل تعارض.....
۲۰۰	خلاصه فصل.....
۲۰۲-۲۷۷	<b>فصل پنجم: مهارت های غیر کلامی در ارتباطات اجتماعی قرآن.....</b>
۲۰۳	۱. ارتباطات غیر کلامی.....
۲۰۴	۲. اهمیت ارتباطات غیر کلامی.....
۲۰۵	۳. انواع ارتباطات غیر کلامی.....
۲۰۶	۴. رابطه ارتباط کلامی با ارتباط غیر کلامی.....
۲۰۷	۵. ارتباط غیر کلامی در قرآن.....
۲۰۹	۶. انواع ارتباطات غیر کلامی در قرآن.....
۲۰۹	۱-۶. حالت چهره.....
۲۱۱	۱-۱-۶. حالات چهره در قرآن.....
۲۱۷	۲-۱-۶. ارتباطات چشمی.....
۲۲۰	۳-۱-۶. گریستن.....
۲۲۵	۲-۶. زبان بدن.....

۲۲۵	۱-۲-۶. زبان بدن در قرآن
۲۳۸	۳-۶. فاصله و قلمرو
۲۳۹	۱-۳-۶. فاصله و قلمرو در قرآن
۲۵۰	۴-۶. لمس
۲۵۱	۱-۴-۶. دست دادن
۲۵۲	۲-۴-۶. در آغوش کشیدن
۲۵۳	۳-۴-۶. ارتباط جنسی
۲۵۴	۵-۶. محیط
۲۵۴	۱-۵-۶. آراستگی
۲۵۵	۲-۵-۶. بو
۲۵۷	۳-۵-۶. رنگ
۲۶۰	۶-۶. ارتباطات آوایی
۲۶۰	۱-۶-۶. «اف»
۲۶۲	۲-۶-۶. کف و سوت
۲۶۲	۳-۶-۶. آه
۲۶۳	۴-۶-۶. سکوت
۲۶۷	۷-۶. زمان و ارتباطات غیر کلامی
۲۶۷	۱-۷-۶. زمان در فرهنگ های مختلف
۲۶۸	۲-۷-۶. زمان در آموزه های دینی
۲۷۰	۳-۷-۶. زمان در فرهنگ رایج مسلمانان
۲۷۱	۸-۶. زبان اشیا
۲۷۲	۱-۸-۶. لباس
۲۷۴	۲-۸-۶. مو
۲۷۵	خلاصه فصل
۲۷۸-۳۱۴	<b>فصل ششم: آسیب شناسی ارتباطات اجتماعی از منظر قرآن</b>
۲۷۹	آسیب شناسی ارتباطات اجتماعی
۲۸۰	عوامل آسیب زا در ارتباطات اجتماعی از منظر قرآن
۲۸۱	۱. محیطی
۲۸۱	۱-۱. مؤلفه های محیطی پیام فرست

۲۸۳	۲-۱. مؤلفه محیطی گیرنده.....
۲۸۴	۲. روانی .....
۲۸۴	۱-۲. ارتباط گریزی.....
۲۸۶	۲-۲. کبر و غرور.....
۲۹۰	۳-۲. نفاق و دورویی.....
۲۹۲	۴-۲. منفی نگری (بد گمانی).....
۲۹۳	۵-۲. بد خواهی .....
۲۹۴	۶-۲. تمسخر.....
۲۹۶	۷-۲. غیبت .....
۲۹۷	۸-۲. تهمت .....
۲۹۸	۹-۲. حسادت .....
۲۹۹	۱۰-۲. خشم و غضب.....
۳۰۱	۱۱-۲. عیب جویی.....
۳۰۲	۱۲-۲. زشت گوئی.....
۳۰۳	۱۳-۲. خشونت و تند خویی.....
۳۰۵	۱۴-۲. جهالت و نادانی.....
۳۰۸	۳. فرهنگی .....
۳۰۹	۱-۳. تقلید ناپسند.....
۳۱۰	۲-۳. قهرمان سازی .....
۳۱۲	۴. فیزیولوژیکی .....
۳۱۳	خلاصه فصل.....
۳۱۵	جمع بندی نهایی.....
۳۲۹	ضمایم .....
۳۳۳	کتاب نامه ( فهرست منابع).....

از آغاز حرکت رو به جلو و با نشاط دانش ارتباطات چندی نمی گذرد. نخست در خارج از کشور آغاز گشت و با تأخیر چند دهه ای در مجامع علمی ایران مطرح و با تألیف و ترجمه آثار و کتب دنبال شد. البته آن چه بیش از همه در این دانش بدان پرداخته شده، امر رسانه بوده و کمتر به امور هنجاری آن، چون ارتباطات میان فردی و اجتماعی اشاره شده است. در این میان سهم نگرش دینی بر این دانش در بخش های نظری و رفتاری بسیار اندک بوده است. بدیهی است این گفتار به معنی آن نیست که در آموزه های دینی بدان پرداخته و اشاره ای نرفته است، بلکه شما به رغم توصیه های جدی در آموزه های قرآنی و دینی بر لزوم گسترش ارتباطات اجتماعی، شاهد تحقق پژوهش های گسترده و عمیق، و تألیف کتب و متون گوناگون در این باره نیستید.

البته این کاستی چیزی از تأثیر شگرفی که آموزه های دینی بر جامعه اسلامی برجای گذارده نمی کاهد؛ تأثیری که به گفته گوستاو لوبون جامعه شناس و مورخ فرانسوی<sup>۱</sup>، موجب اتحاد جمیع قبایل عرب گردید و اسلام به عنوان یک هدف مشترک و عالی برای اعراب گردید که برای پیشرفت آن هدف آماده جانبازی شده و در این راه از دادن جان دریغ نداشتند<sup>۲</sup>. وی معتقد است فتوحات اولیه عرب همراه با جور و ستم در حق ملل مغلوبه نبوده است و آن ها را به زور شمشیر وادار به پذیرفتن آئین جدید نکردند بلکه گذشت و اغماض اعراب فاتح، یکی از عوامل سریع پیشرفت و توسعه فتوحات آنان بود و سبب گردید که بسیاری از ملت ها مذهب و نظام و زبان ایشان را با آغوش باز بپذیرند و چنان در آن ها رسوخ کرد که پس از رفتن اعراب نیز هم چنان پابرجا و ثابت ماند. سازگاری و آسان گرفتن عرب و بردباری آن ها نیز سهم قابل ملاحظه ای در پیشرفت آنان داشت<sup>۳</sup>. اروپاییان رعایت حال زنان و پسران و کودکان و پای بند بودن به عهد و پیمان و غیره را از اعراب اقتباس کردند<sup>۴</sup>.

با این وصف هر چند که امروزه همگان به اهمیت ارتباطات اجتماعی پی برده و برای گسترش دامنه مهارت های آن تلاش می کنند، لیکن شما هم اکنون به رغم آن چه که در گذشته رفته است، در روابط انسانی و ارتباطات اجتماعی خود و دیگران، شاهد رفتارهایی خلاف آن چه که در آموزه های قرآنی و دینی بر آن تأکید شده هستید. این در حالی است که هر روزه کتابفروشی های ما، شاهد تألیف و انتشار کتب گوناگون و با عناوین متعدد در باره ارتباطات اجتماعی هستند.

مسأله ای که محقق را بر آن داشت تا درنگی بر آن داشته باشد، این بود که به راستی دیدگاه قرآن به عنوان آخرین الهامات و حیانی، در باره ارتباطات اجتماعی کدام است؟ اصولی که این ارتباطات بر آن استوار شده چیست؟ و مهارت های ارتباطی برای دستیابی به این اصول در سطح روابط میان فردی و اجتماعی کدام است؟

<sup>۱</sup> - معین، محمد، فرهنگ فارسی، نهم، امیر کبیر، تهران، ۱۳۷۵ ش، ۱۸۳۴/۶

<sup>۲</sup> - لوبون، گوستاو، تمدن اسلام و عرب، سید هاشم حسینی، سوم، کتابفروشی اسلامی، تهران، ۱۳۵۸ ش/ ۷۵۴

<sup>۳</sup> - همان/ ۷۵۶-۷۵۷ با تلخیص

<sup>۴</sup> - همان/ ۷۱۶

این ها و سئوالات دیگر محقق را به سوی برداشتن گامی هر چند کوتاه و ناقص فرا خواند تا زمینه ای برای برداشتن گام های دیگر و اقدامات برتر فراهم آید.

البته این خواسته برای محقق دشواری هایی را هم در بر داشت. او که آشنایی بسیار اندکی از علم ارتباطات که خود در میان رشته هایی چون: روان شناسی، جامعه شناسی و انسان شناسی به «میان رشته» شهرت یافته، اکنون علاقه مند شده تا با بهره گیری از یافته های این دانش، آن را به اقیانوس بیکران قرآن که هیچ از آن نیاموخته پیوند دهد و به شیوه تفسیر موضوعی، از قرآن استنتاج نماید؛ به عبارتی دیگر، سؤال خود را بر قرآن عرضه داشته و در خلال آموزه های قرآنی، پاسخ آن را بیابد.

برای تحقق این منظور ابتدا تعداد قابل توجهی از کتب و منابع ارتباطاتی مورد مطالعه و بررسی قرار گرفت؛ آن گاه در دو نوبه تمامی آیات قرآن تنها با نگرش آموزه های ارتباطی مورد تأمل و بررسی واقع شد. پژوهنده در مسیر تحقیق هر قدر به عمق و گستره آموزه های قرآنی در باره ارتباطات راه پیدا می کرد، به زیبایی و استحکام این آموزه ها واقف می گردید. به حقیقت می توان یکایک این مهارت های ارتباطی را که ریشه در آموزه های دینی داشته، موجب جذب انسان ها به یکدیگر دانسته و آن را در گسترش دامنه عواطف و احساسات بشری مؤثر دانست.

شما نیز به طور حتم، در مسیر برقراری ارتباطات خود با کسانی همدم بوده اید که کلام خود را با یک ارتباط غیر کلامی چون تبسمی ساده در هم آمیخته و برای شما خاطره ای دل انگیز تولید نموده است. هم چنان که اصحاب رسول خدا(ص) از لبخند آن بزرگوار به هنگام سخن گفتن یاد نموده اند<sup>۱</sup>.

این گستردگی در ارتباطات اجتماعی، محقق را بر آن داشت تا تحقیق خود را در شش فصل تنظیم نماید. در فصل آغازین به کلیات پژوهش که در بردارنده بیان و شرح مسأله ای که تحقیق حاضر عهده دار بررسی آن است اشاره شده و سؤال های پژوهش، ضرورت تحقیق، دامنه، پیشینه، منابع و روشی که برای آن در نظر گرفته شده و تعریف واژگان تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است.

در فصل دوم اندیشه های گوناگون پیرامون اجتماعی بودن انسان مورد تأمل واقع شده و به اهداف و ماهیت ارتباطات اجتماعی و نیز عناصر فعال در ارتباطات پرداخته شده است. فصل سوم بر دو مبنای ثابت و فراگیر بودن، اختصاص به اصول ارتباطات یافته و به شرح تفصیلی اصولی که به نظر پژوهنده بر این دو مبنا استوار شده چون: خردورزی، عدالت ورزی، کرامت، خیرخواهی، حق طلبی، مهرورزی، و اصلاح طلبی پرداخته است.

در فصل چهارم کوشش شده است تا مهارت های کلامی در برقراری ارتباطات اجتماعی از دیدگاه قرآن واکاوی شود. از این روی آموزه های قرآنی در مهارت هایی چون: سلام به عنوان آغازین گام در برقراری ارتباط و سخنرانی و موارد مهم اخلاقی مرتبط به آن و نیز مصاحبه، گوش دادن، توضیح دادن، افناع، صراحت لهجه، و چگونگی مدیریت رفع تعارض مورد پژوهش قرار گرفته است.

<sup>۱</sup> - «کان رسول الله (ص) اذا حدث بحديث تبسم فی حديثه». الطبرسی، رضی الدین الحسن بن الفضل، مکارم الاخلاق، ششم، منشورات الشریف الرضی، بی جا، ۱۳۹۲ق/ ۲۱/

فصل پنجم پژوهش، اختصاص به مهارت های غیر کلامی در ارتباطات اجتماعی قرآن داشته و در آن ضمن پرداختن به اهمیت و انواع ارتباطات غیر کلامی، انواع آن در قرآن بررسی شد و در طی آن به هر یک از حالات مختلف چهره، ارتباطات چشمی، زبان بدن، فاصله و قلمرو، لمس، محیط، ارتباطات آوایی و زمان اشاراتی رفته است.

فصل پایانی این نوشتار، پاسخی به این پرسش است که عوامل آسیب زای ارتباطات اجتماعی از منظر قرآن کدام است؟ در این فصل ریشه های اختلال و گسست در ارتباطات اجتماعی مورد مطالعه قرار گرفته و با بهره گیری از آموزه های قرآنی، چهار عامل محیطی، روانی، فرهنگی و فیزیولوژی بررسی شده است. راقم این سطور اطمینان دارد آموزه های قرآنی آن چنان گسترده و دل انگیز است که هر یک از فصول یاد شده، می تواند زمینه تحقق پژوهش هایی برتر باشد تا از این رهگذر گامی در استنطاق از قرآن برداشته شود.

علی لطفی

زمستان ۱۳۸۹

فصل اول

کلیات



## ۱. بیان مسأله

انسان موجودی است که حقیقت زندگی او بسته به برقراری ارتباط با دیگران است و برای ادامه حیات، ناگزیر است تا زندگی اجتماعی را برگزیند، و لذا صرف نظر از انگیزه برقراری ارتباط با سایرین، او را « اجتماعی » خوانده اند .

او هنگامی که از خواب بر می خیزد تا وقتی که پس از ساعاتی تلاش و کوشش به خواب می رود ، صدها ارتباط با هستی و پدیده های آن ، برقرار می سازد تا از رهگذر این ارتباط به اهداف خود دست یابد .  
آغاز ارتباط انسانی ، به آفرینش آدم ابوالبشر(ع) و ارتباط بین او و خدا و ملائکه ، آنگاه با همسرش حوا و نیز ابلیس باز می گردد .

این ارتباطات در پی هبوط و به دنبال آن گسترش نسل او و پدیدار شدن امتهای و جمعیت های گوناگون ، معنا و مفهوم گسترده تری می یابد .

عرصه ارتباطات انسانی عرصه ای بسیار وسیع است . انسان با خود ، خدا ، مردم ، و حتی با حیوانات و گیاهان و جمادات و سایر پدیده های هستی ارتباط برقرار می کند .

در آموزه های وحیانی - به ویژه قرآن مجید - از انواع ارتباطات سخن رفته است؛ یکی از مهم ترین این انواع ، ارتباط انسان با انسان است که در این پژوهش از آن به ارتباطات اجتماعی یاد می شود . بخش قابل توجهی از آیات الهی به صراحت و روشنی ، و یا به زبان هایی چون تمثیل ، کنایه و داستان از ارتباط انسان با شخص و یا اشخاص دیگری سخن رانده است . این آیات به خوبی بر اجتماعی بودن انسان ، اهمیت ، اهداف ، اصول و نیز مهارت های برقراری ارتباط و عوامل آسیب زای به ارتباطات اجتماعی تاکید دارد .

مهارت هایی که قرآن و تعالیم اسلامی برای ارتباط مؤثر از آن یاد می کند ، تنها به ارتباطات کلامی منحصر نبوده بلکه در آن از نحوه برقراری ارتباط چهره به چهره و ارتباط در قالب لبخند و اخم گرفته تا حتی طرز پوشیدن لباس و آراستگی و ژولیدگی و کیفیت شنیدن مورد تاکید قرار گرفته است .

این پژوهش بر آن است تا ارتباطات اجتماعی انسان را در ابعاد ارتباطات میان فردی ، گروهی ، و جمعی و توده ای مورد بررسی قرار دهد ؛ به عبارتی دیگر، پژوهش حاضر عهده دار بررسی دیدگاه قرآن در خصوص ارتباطات اجتماعی بین دو نفر، دو گروه، گروه و جمعی (قومی) با شخص و اشخاصی ، فردی با گروه و جمعی (قومی) می باشد .

اکنون این پرسش ها مطرح است که آیا می توان از آیات قرآن به دیدگاه روشنی در ارتباطات اجتماعی دست یافت؟ آیا ارتباطات اجتماعی در قرآن از اهمیت ، اهداف و اصول خاصی برخوردار است؟ مدل ارتباطی قرآن کدام است و چه عناصری در شکل گیری این مدل مؤثر بوده و مهم ترین خصوصیات آن کدام است؟ آیا قرآن در مهارت های گفتاری و غیرگفتاری، توصیه های روشنی ارائه کرده و برای آن سنجه هایی ارائه می کند؟ قرآن عوامل شکست ارتباطات اجتماعی را کدام می داند؟

## ۲. سؤال های پژوهش

تحقیق حاضر بر آن است تا پاسخ مناسبی برای پرسش های فوق بیابد. از این روی می توان سؤال اصلی و فرعی پژوهش حاضر را این چنین بیان داشت:

### ۱-۲. سؤال اصلی:

« دیدگاه قرآن در باره اصول ارتباطات اجتماعی کدام است؟ »

بر این اساس یافتن پاسخ مناسب به سؤال اصلی، منوط به درک و فهم صحیح از معنای ارتباطات اجتماعی و اصول ثابت حاکم بر آن بوده تا آنگاه مهارت های رفتاری مکشوف شده و علل نافرجامی ارتباطی پدیدار گردد. از این جا می توان سؤالات فرعی را بیان داشت و در تحصیل پاسخ شایسته برای آن تلاش نمود:

### ۲-۲. سؤال های فرعی:

۱-۲-۲. معنی و مفهوم ارتباطات اجتماعی کدام است؟

۲-۲-۲. اصولی که قرآن در ارتباطات اجتماعی بر آن تاکید دارد، کدام است؟

۳-۲-۲. مهارت های ارتباطات اجتماعی در قرآن کدام است؟

۴-۲-۲. قرآن، عوامل آسیب زای ارتباطات اجتماعی را چگونه رقم زده است؟

۵-۲-۲. آیا می توان بر اساس آموزه های قرآنی، به مدل و نظریه روشنی در ارتباطات اجتماعی دست یافت؟

## ۳. ضرورت پژوهش

انسان موجودی اجتماعی است که با دیگران پیوند دارد، حتی هنگامی که خود را در تنهایی می بیند و به ظاهر با کسی ارتباط برقرار نمی کند، در خلوت اندیشه و ذهن خود با دیگران ارتباط برقرار می سازد. این انسان در عصر اسلام در پرتو آموزه های و حیانی قرآن و در کنار آن سنت، به زیباترین تعاملات اجتماعی بشری دست یافت، و از رهگذر تشکیل جامعه اسلامی، موفق شد « در قلمرو اطلاعات و ارتباطات، فرهنگ و تمدن اسلامی » در طی ۱۴ قرن گذشته، در توسعه سه رکن اصلی ارتباطات انسانی: فرهنگ شفاهی، حجم بی سابقه کتب و دست نوشته های منتشر شده در همه رشته های علوم، و اولین کوشش در طول تاریخ جهت قراردادن فرهنگ های شفاهی و کتبی در یک چارچوب هنرمندانه متحدالشکل، نقش مؤثری داشته باشد<sup>۱</sup>.

اکنون در پرتو توجه دانشمندان علم ارتباطات و گستره وسیع آن و نیز تالیف و نشر کتب فراوان و با عناوین گوناگون مرتبط به ارتباطات اجتماعی، بازشناسی آموزه های ارتباطات اجتماعی قرآن در عرصه نظری و رفتاری از اهمیت بسیاری برخوردار است.

<sup>۱</sup> - مولانا، حمید، ارتباطات جهانی در حال گذار، اول، سروش، تهران، ۱۳۸۴ / ۶۴ با تلخیص

واکاوی این آموزه ها که روزگاری تمدن عظیم اسلامی بر پا کرد و اروپائیان نیازمند بهره برداری از آن در عرصه زندگی و اجتماعی و کار و تلاش شدند و مسلمانان خود با بی توجهی و عدم تمسک به آن به انحطاط گراییدند ما را در عصر ارتباطات به پیشرفتهای عظیم بشری در عرصه های گوناگون حیات مادی و معنوی راهبری می کند .

از طرفی دیگر ارتباطات سرد و بی روح اجتماعی برخی از مسلمانان و عدم توفیق در جذب سایرین و تعاملات گزنده با یکدیگر و نیز عدم آگاهی از آموزه های جذاب و متعالی ارتباطات اجتماعی قرآن و در نتیجه مجذوب آموزه های دیگر مکاتب ، اندیشه ها و تمدنها شدن، ما را بر آن می دارد که با اطلاع رسانی و ارائه راهکارهای عملی ، جامعه را نسبت به این نوع آموزه های وحیانی آگاه ساخته و زمینه های رشد و کمال بشری را فراهم سازیم .

بر این اساس در خصوص ضرورت این تحقیق ، می توان موارد زیر را یاد آور شد :

۱-۳. تبیین اصول ارتباطات اجتماعی برگرفته شده از آموزه های قرآن .

۲-۳. شناخت و آگاهی نسبت به سرمایه عظیم آموزه های قرآنی در خصوص ارتباطات اجتماعی و در ابعاد نظری و عملی آن .

۳-۳. تبیین راهکارهای لازم برای برون رفت از نابهنجاری های گفتاری و کرداری در سطح روابط گوناگون اجتماعی .

۴-۳. توجه به آموزه های وحیانی در روابط اجتماعی و مجذوب شدن به آن ، در مقابل خود باختگی نسبت به فرهنگ و تمدن وارداتی .

۵-۳. گشوده شدن افق های تازه برای دستیابی به تمدن اسلامی در ابعاد روابط اجتماعی .

#### ۴. دامنه پژوهش

ارتباطات اجتماعی قرآن به لحاظ موضوع ، پردامنه بوده و لذا بدون عنایت بر زمان خاصی از عصر پیدایش انسان تا تحقق عملی آیات قرآنی و در محدوده جغرافیایی تمامی انسان ها و امتهایی که در قرآن از آنان یاد شده ، بدون ملاحظه زمان یا مکان و موقعیتی خاص گسترده است .

از آنجا که بعضی از گفت و گوها و ارتباطات انسانی در قرآن مربوط به آخرت بوده، و یا ارتباط سایر موجودات مثل جنیان و ملائکه با انسان ها بوده چنانچه در تبیین ارتباطات انسانی در حیات دنیوی مؤثر باشد ، مورد توجه قرار می گیرد.

یادآور می شود در این تحقیق، ارتباطات اجتماعی شامل هر عرصه ای که به نوعی با مسائل اجتماعی انسان مرتبط بوده می باشد، هر چند این نوع مسائل اجتماعی، از عنوان خاص دیگری مثل: اقتصادی، علمی، سیاسی نیز برخوردار باشد.

ارتباطاتی که در این تحقیق بر آن تأکید می شود تنها در محدوده ارتباطات کلامی و غیر کلامی بوده و به دلیل گستردگی کار تحقیق شامل ارتباطات خواندنی و نوشتاری نمی گردد.

## ۵. پیشینه پژوهش

دانش ارتباطات از جمله دانش هایی است که از دهه ۵۰ میلادی مورد توجه جدی دانشمندان غرب واقع شده است. در این بین، اهتمام جدی دانشمندان ایرانی به این دانش، از سه دهه تجاوز نمی کند. دانش ارتباطات، یکی از زیر شاخه های علوم اجتماعی به شمار می آید که در سال ۱۳۵۲ در دانشگاه تهران برای اولین بار و به عنوان درسی با عنوان «جامعه شناسی وسایل ارتباط جمعی» تدریس شد<sup>۱</sup>.

از همان آغاز و تاکنون وقتی سخن از علم و دانش ارتباطات به میان می آید، بیشترین توجه معطوف به « رسانه » به عنوان وسیله ارتباطی شده است؛ هم چنان که با بررسی بیش از ۲۵ نظریه ارتباطی ارائه شده توسط نظریه پردازان علم ارتباطات، بیشترین نظریه پردازان اختصاص به « رسانه و تأثیر آن بر مخاطب » داشته و اموری چون: « فرا نظریه با نگاه ارزشی و نظام مند به ارتباطات و تقسیم دوره های اجتماعی ارتباطی به ادوار مختلف»، « مفهوم ارتباطات در ابعاد تعاملی، حالت متعادل، ایجاد تقارن»، « جذبه های معنوی»، « گروه های مرجع»، « اهمیت دادن به عناصر ارتباطات چون: مخاطب، پیام و مخاطب، فرستنده و گیرنده، مخاطب و محیط، مخاطب و فرستنده، وسیله و مخاطب، پیام - مخاطب - وسیله، و پیام» در این نظریه ها مورد تأکید قرار گرفته است.

سهم پژوهش های ارتباطاتی در عرصه رسانه و وسایل ارتباط جمعی بیش از مهارت های رفتاری در حوزه های ارتباطاتی کلامی و غیر کلامی بوده است. اضافه بر این، در اغلب این پژوهش ها، جای خالی آموزه های وحیانی و به ویژه آموزه های قرآنی متناظر بر اصول و فروع ارتباطات نمایان است. بر این اساس، چنانچه تالیفاتی که بیشتر با « رویکرد تبلیغ در آموزه های دینی » را مستثنی کنیم، موضوعی چون « قرآن و اصول ارتباطات اجتماعی » از جمله موضوعاتی به شمار خواهد آمد که کمتر به آن پرداخته شده است. فقدان تالیفات مستقل در این خصوص، می تواند دلیل مناسبی بر صدق این مدعی باشد.

به هر حال در این بخش، به برخی از منابعی که به نوعی ارتباط و همبستگی با موضوع تحقیق داشته، اشاره می گردد. بخش قابل توجهی از مباحث مورد تحقیق، در این منابع به بحث گذارده شده است و بهره برداری از آن می تواند در تبیین مسأله پژوهش، کمک شایانی بنماید.

<sup>۱</sup> - ساروخانی، باقر، جامعه شناسی ارتباطات، سوم، اطلاعات، تهران، ۱۳۷۱ / ۱۵