

Email:  
isqt@sku.ac.ir

website:  
<https://isqt.sku.ac.ir>

# Interdisciplinary Studies of the Quran and Theology



## A structural cognitive analysis of influential words in social interactions and the harms they cause from the perspective of revelation and the character of the Infallibles (AS)

Khadija Ahmadi Beighash

Assistant Professor of Quran and Hadith Department, Faculty of Humanities, Tarbiat Modares University.  
Tehran, Iran.

### Article information

### ABSTRACT

Article type:  
Research Paper

#### KEYWORDS:

The Holy Quran,  
the life of the Infallibles  
(AS), cognitive structure,  
influential speech,  
social interactions,  
influence of speech

Received: 2025/04/15  
Accepted: 2025/04/28

\*Corresponding author:

[Kh.ahmadi@modares.ac.ir](mailto:Kh.ahmadi@modares.ac.ir)

#### How to cite this paper:

Ahmadi Beighash, KH.,  
(2026), A structural  
cognitive analysis of  
influential words in social  
interactions and the harms  
they cause from the  
perspective of revelation  
and the character of the  
Infallibles (AS).  
Interdisciplinary Studies of  
the Quran and Theology.  
3(1): 181-194.

The current human civilizations' encounter with the crisis of meaning and the fragmentation of communication patterns has made it undeniable to return to the original roots of verbal communication. Because in communication, speech is not just a means of transmitting raw data, but rather a complex construct that directly affects the cognitive structure and perceptual system of the audience. The present study seeks to answer the question of how divine revelation and the life of the Infallibles (AS) have engineered the use of specific verbal patterns in the process of influencing the minds and hearts of humans to guide and enhance social interactions. A descriptive and analytical study of linguistic geometry in the Quran and the life of the Ahl al-Bayt (AS) shows that speech conveys not only the message, but also the method of thinking, insight, and intelligent epistemology to the audience in such a way that its speech is adjusted in accordance with the cognitive capacity of the individuals and has the greatest field impact. The desired communication model from the perspective of revelation is a process-oriented system that aims to preserve collective consciousness and improve social life. Effective speech in this paradigm is speech that can balance rationality and emotion, and by modifying cognitive processes, pave the way for a healthy life and a new civilization based on strong human bonds.

DOI: [10.22034/isqt.2026.14984.1024](https://doi.org/10.22034/isqt.2026.14984.1024)



## تحلیل ساختارشناختی کلام اثرگذار در تعاملات اجتماعی و آسیب‌های فرارو از منظر وحی و سیره معصومین (ع)

خدیدجه احمدی بیغش

استادیار گروه قرآن و حدیث دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

| اطلاعات مقاله                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | چکیده                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>نوع مقاله:</b> علمی پژوهشی</p> <p><b>واژگان کلیدی:</b> قرآن کریم، سیره معصومین (ع)، ساختارشناختی، کلام اثرگذار، تعاملات اجتماعی، نفوذ کلام.</p> <p>تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۱/۲۶</p> <p>تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۲/۰۸</p> <p>* پست الکترونیکی نویسنده<br/>مسئول:<br/><a href="mailto:Kh.ahmadi@modares.ac.ir">Kh.ahmadi@modares.ac.ir</a></p> <p><b>ارجاع:</b> احمدی بیغش، خ، ۱۴۰۵، تحلیل ساختارشناختی کلام اثرگذار در تعاملات اجتماعی و آسیب‌های فرارو از منظر وحی و سیره معصومین (ع)، دوفصلنامه بین رشته‌ای قرآن و الهیات، ۳(۱)، ۱۸۱-۱۹۴.</p> | <p>مواجهه تمدن‌های بشری در عصر حاضر با بحران معنا و تششت در الگوهای ارتباطی، بازگشت به ریشه‌های اصیل ارتباط کلامی را انکارناپذیر داشته است. چرا که در ارتباط، کلام تنها ابزار انتقال داده‌های خام نیست، بلکه سازه‌ای پیچیده است که مستقیماً بر ساختارشناختی و نظام ادراکی مخاطب اثر می‌گذارد. پژوهش حاضر درصدد پاسخگویی به این سوال است که وحی الهی و سیره معصومین (ع) بهره‌گیری از الگوهای کلامی خاص در فرآیند اثرگذاری بر ذهن و قلب انسان‌ها را برای هدایت و ارتقای تعاملات اجتماعی چگونه مهندسی کرده‌اند. بررسی توصیفی تحلیلی هندسه زبانی در قرآن و سیره اهل بیت (ع) گویای آن است که کلام نه تنها پیام، بلکه روش اندیشیدن، بصیرت‌افزایی، پیام‌شناسی هوشمند را به گونه‌ای به مخاطب منتقل می‌کند که سخنش متناسب با ظرفیت شناختی افراد تنظیم گشته، بیشترین اثرگذاری میدانی را دارا شود. الگوی ارتباطی مطلوب از منظر وحی، یک نظام فرآیندمدار است که هدف آن صیانت از آگاهی جمعی و ارتقای زیست اجتماعی است. کلام اثرگذار در این پارادایم، کلامی است که بتواند میان عقلانیت و عاطفه توازن برقرار کرده، با اصلاح فرآیندهای شناختی، زمینه‌ساز حیات طیبه و تمدنی نوین بر پایه پیوندهای وثیق انسانی گردد.</p> |

## ۱. مقدمه

انسان به عنوان اشرف مخلوقات بشری، ذاتاً موجودی اجتماعی است و ارتباط با هم‌نوعان و دیگر مخلوقات الهی، به عنوان یکی از نیازهای فطری انسان در وی نهادینه شده است: «خَلَقَ الْإِنْسَانَ عَلَّمَهُ الْكِتَابَ» (الرحمن: ۳-۴). در دروان معاصر و با گسترش ارتباطات، نیاز به شناخت وجوه مختلف کلام از منظر قرآن کریم و روایات، و بیان آن به مردم ضروری به نظر می‌رسد؛ چرا که هم نسل جدید نیاز به آگاهی و پاسخ به سؤالات خود دارند، و هم بیش از گذشته، در سراسر دنیا، مخاطبین تشنه شنیدن و شناختن این حقایق هستند خود، که منجر به گسترش اسلام ناب می‌شود. از طرف دیگر، کلام به عنوان جزئی جدایی‌ناپذیر از زندگی انسان بوده و بخش عمده انتقال مفاهیم و پیام بین انسان‌ها نیز از این طریق صورت می‌پذیرد. به همین جهت، وجهه اثرگذاری و موثر واقع شدن پیام برای انسان‌ها به عنوان ابزار اصلی و محوری در معرفی و تبلیغ دین مورد توجه قرار گرفت، حتی معجزه پیامبر(ص) نیز از همین جنس مقرر گردید. در هستی‌شناسی اسلامی، کلمه صرفاً مجموعه‌ای از آواها و نشانه‌های قراردادی برای انتقال پیام نیست، بلکه زیربنای آفرینش و قوام‌بخش پیوندهای وجودی است. آنجا که قرآن کریم از کلمه طیه: «كَلِمَةً طَيِّبَةً» (ابراهیم: ۲۴) سخن می‌گوید، در واقع از یک سازه زبانی پرده برمی‌دارد که دارای ریشه استوار در حقیقت و شاخساری گسترده در پهنه اجتماع است. زبان در این ساحت، معماری معنا و ابزاری برای واقعیت‌سازی است. در تعاملات اجتماعی، کلام تنها بازتاب‌دهنده اندیشه نیست، بلکه خالق اتمسفر روانی و جهت‌دهنده به اراده‌های جمعی است. از این رو، تحلیل ساختارشناختی زبان، به معنای واکاوی این فرآیند است که چگونه واژگان از مجرای ادراک عبور کرده، به باور و سپس به کنش اجتماعی تبدیل می‌شوند. در این فرآیند زبان نه تنها ظرف تفکر، بلکه قالب‌بندی‌کننده آن است. در این میان، متون وحیانی و سیره معصومین(ع) به عنوان عالی‌ترین سطح تجلی زبان برتر، حاوی کدهایی است که مستقیماً بر نظام پردازش اطلاعات در ذهن انسان اثر می‌گذارند. قرآن کریم فراتر از توصیه‌های اخلاقی صرف، در قامت توصیف‌گر ساختارهای شناختی نفوذ اصطلاحاتی نظیر قول سدید، قول لین یا قول بلیغ را بکار برده است. وحی الهی با اشراف بر پیچیدگی‌های روح و ذهن بشر، الگویی از ارتباط را ترسیم می‌کند که در آن، پیام با کمترین مانع روانی و پذیرش فراوان درونی به مخاطب منتقل می‌شود. پژوهش حاضر درصدد است توصیفی ساختارگرایانه از کلام اثرگذار در تعاملات اجتماعی از منظر وحی و سیره معصومین(ع) ارائه دارد، تا با الگویی جامع برای ارتباطات اجتماعی مطلوب، بصیرت آفرین و بازآفرین در ساختارهای ذهنی جامعه را حول محور حقیقت سامان یابد.

## ۲. پیشینه پژوهش

پژوهش‌های گوناگونی در زمینه ابزار و کارکردهای علوم ارتباطات و علوم شناختی به نگارش در آمده است. اما مهمترین تحقیقاتی که به مسئله پژوهش حاضر قربات دارد، در دسته بندی سه گانه ذیل آمده است:

- مطالعات اخلاق ارتباطی در اسلام: پژوهش‌های این سطح با تمرکز بر آداب معاشرت و اخلاق سخن انجام گرفته است. نظیر: مباحث آفات زبان در المحجۃ البیضاء، محمد بن شاه مرتضی فیض کاشانی(۱۴۱۷ق)؛ اخلاق

در قرآن، محمدتقی مصباح یزدی(۱۳۷۸). این پژوهش‌ها با پرداختن به توصیه‌ها، مباحث اخلاقی و فقهی، به بایدها و نبایدهای کلامی پرداخته‌اند، و کمتر به سازوکار اثرگذاری بر ساختار ذهنی مخاطب(دیدگاه شناختی) ورود کرده‌اند.

- مطالعات زبان‌شناسی و بلاغت قرآن: پژوهش‌هایی که بلاغت قرآن را از منظر نفوذ کلام بررسی کردند. نظیر: اسلوب‌های بیانی قرآن(استعاره، کنایه، ایجاز) و جنبه‌های زیباشناختی کلام وحی در تفسیر البنائی للقرآن الکرم، محمود بستانی(۱۴۱۲ق)؛ دلائل الاعجاز، محمود جرجانی(۱۴۲۲ق). گرچه این پژوهش‌ها بر فرم و ساختار کلام تأکید دارند، اما به مباحث روان‌شناسی ادراک اجتماعی کلام نپرداخته‌اند.

- مطالعات نوین میان‌رشته‌ای(ارتباطات و دین): در دهه‌های اخیر، استخراج مدل‌های ارتباطی از قرآن مدنظر محققان بوده است. نظیر: الگوی ارتباطی پیامبر(ص) بر اساس نظریه انتظار پاداش، علی‌اکبر باقر ساروخانی(۱۳۷۷)؛ قناعت‌سازی و ارتباطات اجتماعی، حجت‌الله مرادی(بی‌تا)؛ ارتباطات در قرآن کریم: پیام و پیام‌رسانی، علیرضا پویا(۱۴۰۰)؛ ویژگی‌های محتوایی و ساختاری قرآن و تأثیر آن در اقناع مخاطب، عبدالحلیم مطرقي، نشریه قرآن وسنت(۱۳۹۳) به تکنیک‌های نفوذ در پیام‌های وحیانی پرداخته‌اند. گرچه این آثار به اثرگذاری نزدیک هستند، اما به تغییرات ساختار میان‌ذهنی از منظر وحی نپرداخته‌اند.

با وجود غنای مطالعات در هر سه سطح بیان شده، آنچه مغفول مانده، تبیین مهندسی شناختی زبان در سیره معصومین(ع) است. پیشینه‌های موجود عمدتاً به محتوای کلام یا زیبایی کلام اشاره داشته‌اند، حال آنکه پژوهش پیش‌رو به دنبال تبیین چگونگی بازمهندسی نظم ادراکی مخاطب از طریق زبان وحیانی برای نیل به ارتباط مطلوب اجتماعی بوده، تا با زدودن زوائد ذهنی و باورهای غلط اجتماعی مخاطب را برای شناخت و درک حقیقت مهیا سازد.

### ۳. ویژگی‌های کلام اثرگذار

ارتباط که همانا فرآیند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده است، مستلزم انتقال اطلاعات از طریق ابزار و علائمی چون زبان، کلام و گفتار است(جی اسمیت، ۱۳۷۹: ۱۰؛ فرهنگ، ۱۳۷۳: ۲۷). کلام اثرگذار و مطلوب هنگامی شکل می‌گیرد که پیام بر حق و حقیقت استوار گشته، هدف از انتقال کلام که رسیدن پیام از فرستنده به گیرنده پیام است، به خوبی محقق گردد(شکریگی، ۱۳۹۰: ۲۱). ساختارشناختی کلام اثرگذار در تعاملات اجتماعی و برقراری ارتباط مطلوب از دیدگاه وحی و سیره معصومین(ع) دارای ویژگی‌هایی است، از جمله:

#### ۳.۱. قول لین

قول لین، به عنوان نخستین نماد ویژگی‌های ایجابی کلام اثرگذار، صرفاً یک توصیه اخلاقی برای نرم‌خویی نیست، بلکه راهبرد بازگشایی دریچه‌های ادراکی در مخاطب است. سخن ملایم، نرم و لین از اوصاف و ارزش‌های مثبت در کلام اثرگذار است. هرگاه پیام با لحن تند، تحکم یا تهاجم ارائه شود، سیستم ادراکی مخاطب به صورت خودکار دچار جمود شناختی شده، وضعیت دفاع روانی به خود می‌گیرد. در این حالت مرکز

احساسات در مغز فعال شده و مسیر ارتباط با مرکز تفکر منطقی را مسدود می‌کند. به عبارتی دقیق‌تر، کلام همراه با تندى، خشونت و عصبانیت نه تنها موجب ارتباط، هدایت و راهنمایی نخواهد شد، بلکه موجبات تمرد، سرکشی و مخالفت را به همراه دارد (بی‌آزار شیرازی، ۱۳۵۵: ۲۰). خداوند متعال قول لین را شرط دعوت حق دانسته است: «إِذْهَبَا إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ» (طه: ۴۳-۴۴). هدف از قول لین، نه تسلیم در برابر باطل، بلکه ایجاد یک بستر امن روانی است تا ذهن مخاطب از حالت جبهه‌گیری خارج شده، آمادگی پردازش اطلاعات را پیدا کند. قرآن کریم نرمش و محبت بی‌نظیر رسول‌الله (ص) را نیز عامل جذب مردم می‌داند: «فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ» (آل عمران: ۱۵۹). اگر پیامبران الهی از ابتدای امر با خشونت مخاطبان‌شان را دعوت به راه راست می‌کردند قطعاً به طغیان آنان افزوده شده، نتیجه‌ای از هدایت آنان حاصل نخواهد شد (شریعت‌مداری، ۱۳۷۲: ۴/ ۷۶۶). در سیره اهل بیت (ع) قول لین ابزاری برای تبدیل دشمن به دوست: «وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ» (فصلت: ۳۴)، مخالف به همراه و در واقع نفوذ در لایه‌های عاطفی برای تغییر در نظام باورهای افراد است. معصومین (ع) با استفاده از کلام نرم، الگوهای فکری سخت و متعصبانه مخاطب را نرم می‌کردند. امیرالمومنین (ع) فرمود: «عَوْدٌ لِّسَانِكَ لِيْنِ الْكَلَامِ وَبَدَلُ السَّلَامِ يَكْثُرُ مُجْبُوكٌ وَ يَقِلُّ مُبْغِضُوكُ» (تیمی آمدی، ۱۳۶۱: ۳۲۹)؛ کلام نرم و سلام گفتن را عادت زبان خود قرارده تا دوستانت زیاد و دشمنانت اندک شود. قول لین در سیره اهل بیت (ع)، با تکریم شخصیت مخاطب همراه بود، هنگامی که مخاطب احساس کند هویت و کرامتش در کلام گوینده محفوظ است، ساختار شناختی او انعطاف‌پذیر شده، کلام حق بدون اصطکاک به لایه‌های عمیق قلبش نفوذ می‌کند. در اینجا قول لین به مثابه یک کاتالیزور عمل کرده، سرعت واکنش مثبت مخاطب به پیام را افزایش می‌دهد. رسول‌الله (ص) با پیروان خویش و گروندگان به اسلام با نرمش و رافت روبه‌رو می‌شدند. گوینده‌ای که درصدد است توجه مخاطب را به مهم‌ترین قسمت‌های صحبت خود جلب نماید، با کلامی آهسته، نرم و ملایم می‌تواند نهایت تاثیرگذاری را شاهد باشد (ریکارد، ۱۳۸۸: ۳۰). روانی سخن، نرمی و ملایمت در گفتار، گاهی حتی از محتوای سخن مهمتر است. چرا که با گفتار نرم و دلنشین بهتر می‌توان عقاید را مطرح ساخت، یا دیگری را متقاعد کرد (سروش، ۱۳۸۴: ۳۷۴). در تعاملات اجتماعی قول لین به‌عنوان یک ویژگی ایجابی، مانع از قطبی‌سازی جامعه می‌شود. کلامی که با لینت و نرمی همراه باشد، با ایجاد ارتباط مطلوب، پیوند میان فرد و جامعه را مستحکم کرده، از شکاف‌های بیهوده جلوگیری می‌کند. از منظر وحی، اثرگذاری کلام نرم در این است که اجازه می‌دهد حقیقت خود را نشان دهد، بدون آنکه نحوه بیان، مانعی بر سر راه دیدن حقیقت باشد: «لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ» (طه: ۴۴). قول لین احتمال تذکر، یادآوری، بازگشت شناختی، و خشیت و خضوع قلبی را به حداکثر می‌رساند. بنابراین قول لین در هندسه ارتباطی اسلام نه یک انفعال، بلکه یک آرایش جنگی نرم، علیه بن‌بست‌های ذهنی مخاطب است (صانعی، ۱۳۸۲: ۱۲۷-۱۲۸). این ویژگی با هدف حفظ اتصال ارتباطی بکار می‌رود تا پیام حق در ازدحام احساسات منفی مخاطب گم نشود. حتی در جهاد تبیین نیز، مبنای اولیه برخورد با فریب‌خوردگان، قول لین است تا گره‌های ذهنی گشوده شود.

## ۲,۳. قول سدید

اگر قول لین، راهبردی برای بازگشایی قفل‌های روانی باشد، قول سدید راهبردی برای بنای عمارت حقیقت در ذهن مخاطب است. قول سدید، گفتار محکم، استوار، خلل‌ناپذیر و موافق حق است، که چون یک سد محکم جلو امواج فساد و باطل را بگیرد (زمخشری، ۱۴۰۷: ۱/ ۹۲). این نوع کلام موجب اصابت رأی و داشتن رشد عقلانی در فرد شده، با واقع مطابق داشته و از لغو به دور خواهد بود (نظری منفرد، ۱۳۸۳: ۱۵۲). از منظر وحی کلام اثرگذار کلامی نیست که صرفاً با عواطف بازی کند، بلکه باید دارای زیرساختی محکم باشد که در برابر هجمه‌های شک و شبهه فرو نریزد. قول سدید سخنی نفوذناپذیر است که با واقعیت و عقلانیت گره خورده، راه را بر تاویل‌های غلط و بازخوانی‌های انحرافی می‌بندد. خداوند متعال مومنان را به قول سدید، راستی آنچه می‌گوید و دوری از لغو، به عنوان کلامی دارای هندسه منطقی و اتقان محتوایی سفارش کرده است: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا» (احزاب: ۷۰). اداء قول سدید موجب اصلاح اعمال شده، بخشش گناهان را نیز در پی دارد: «يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَ يُغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ» (احزاب: ۷۱). چرا که با عادت نفس آدمی به قول سدید و راست، دروغ و لغو و فساد از او سرنزده، بالطبع از فحشا و منکر به دور خواهد بود (طباطبایی، ۱۳۷۴: ۱۶/ ۵۲۳). در واقع قول سدید اتخاذ روش صحیح در عمل است. زیرا غالباً میان گفتار و رفتار ملازمه وجود داشته (مغنیه، ۱۴۲۴: ۲/ ۲۵۱)، از قول به رفتار تعبیر می‌شود: «وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا» (نساء: ۹). چنین کلامی بر مبنای حفظ حرمت، عزت و کرامت انسانی شکل می‌گیرد (طباطبایی، ۱۳۷۴: ۴/ ۳۱۷). اهل بیت (ع) نیز اثربخشی قول سدید را موجب اطمینان قلبی و سکینه شناختی برای مخاطبان دانسته، آن را مانعی استوار در برابر نفوذ روایت‌های جعلی دشمن در لایه‌های ادراکی جامعه، و پاسخی قاطع و مستدل در حقیقت‌جویی انسان مطرح کرده‌اند. مانند آنجا که امیرالمومنین (ع) فرمودند: «أَحْسَنُ الْقَوْلِ السَّدَادُ» (تیمی آمدی، ۱۳۶۶: ۲۱۰)؛ بهترین سخن‌ها، سخن درست و استوار است. بنابراین دقت در مطابقت کلام با مقصود و حقیقت از ضروریات قول سدید است. ذهن انسان در مواجهه با اطلاعات، به دنبال الگوهای منسجم است. کلامی که فاقد سداد و استواری باشد، در ذهن مخاطب ایجاد ناهماهنگی شناختی می‌کند. قول سدید در تعاملات اجتماعی، نقش تکیه‌گاه ذهنی را ایفا کرده، با ابهام‌زدایی و شفاف‌سازی از فضای غبارآلود ذهن و تکیه بر برهان و واقع‌نمایی به جای اعتماد بر مغالطه، ساختار شناختی را برای انسان از طریق کلام فراهم داشته، با ایجاد امنیت روانی و معرفتی، حتی رفتار اجتماعی او را نیز اصلاح می‌کند. به طور کلی، بر اساس تعالیم و حیانی قول لین و قول سدید دو لبه یک قیچی برای بریدن زنجیرهای جهل هستند. بدین نحو که قول لین مقاومت مخاطب را در برابر جهل کاهش داده، قول سدید بصیرت مخاطب را در دستیابی به حقیقت افزایش می‌دهد. بدون قول لین، قول سدید ممکن است با جبهه‌گیری روانی روبرو گشته، تنها یک همدلی گذرا و غیر پایدار در شناخت حقیقت باشد.

## ۳,۳. قول معروف

تعالیم و حیانی با طرح قول معروف به عنوان یکی از ویژگی‌های کلام اثرگذار، از لایه‌های فردی و منطقی (قول لین و سدید)، به لایه هنجارشناختی و بستر اجتماعی نفوذ می‌کند: «قَوْلٌ مَعْرُوفٌ» (بقره: ۲۶۳). در ساختارشناختی

زبان وحی، قول معروف گفتاری است که عقل و عرف آن را به خوبی دریابد (طالقانی، ۱۳۴۳: ۲/ ۲۳۱). اینگونه کلام، تنها سخن نیکو نیست، بلکه کلامی است که با فطرت آدمی سازگار و شناخته‌شده (معروف) باشد (طیب، ۱۳۷۸: ۲۶۶). قرآن مجید در این زمینه می‌فرماید: «وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا» (نساء: ۵). این ارتباط بین گوینده و مخاطب، سبب حفظ روابط بین فردی و دوام دوستی‌ها و تعاملات اجتماعی می‌شود. کلامی اثرگذار است که با طرحواره‌های ذهنی مثبت مخاطب همخوانی داشته باشد. قول معروف سخنی است که بر لایه وجدان بیدار مخاطب نشسته، مانع بروز بیگانگی ارتباطی می‌شود. وقتی کلام، معروف باشد، ذهن مخاطب برای پذیرش آن نیاز به صرف انرژی زائد ندارد، چرا که پیام را با معیارهای فطری خوبی و عدالت منطبق دیده، زبان مشترک انسانیت است (طباطبایی، ۱۳۷۴: ۲/ ۵۹۶-۵۹۷).

در تعاملات اجتماعی، چالش بزرگ زمانی رخ می‌دهد که گوینده قدرت برآوردن نیاز مخاطب را ندارد (مانند درخواست سائل یا نیاز یتیم). قرآن کریم قول معروف را به عنوان جایگزین یا همراه کنش اجتماعی معرفی می‌کند. قول معروف بار عاطفی منفی را در روابط اجتماعی کاهش داده، اجازه نمی‌دهد که نداشتن یا نتوانستن، به توهین یا تحقیر تبدیل شود (انصاریان، ۱۳۷۱: ۱۰/ ۳۰). در نتیجه قول معروف عزت و کرامت مخاطب را حفظ نموده، جامعه را از ابتلا به تنش‌های زبانی ناشی از فقر یا تبعیض مصون می‌دارد. به عبارتی، قول معروف پلی است که اخلاق را به ارتباطات گره می‌زند تا ساختارهای اجتماعی دچار فروپاشی نشوند. قول معروف باعث می‌شود کلام اثرگذار فراتر از یک رابطه دو نفره، به یک هنجار پایدار اجتماعی تبدیل شده، هویت متعالی جامعه ایمانی را بازنمایی کند.

### ۴,۳. قول کریم

از دیدگاه قران کریم قول کریم قله شکوه پیرایشگری زبان بوده، فراتر از رعایت ادب، یک راهبرد بازسازی کرامت و ارتقای جایگاه مخاطب است (زمخشری، ۱۴۰۷: ۲/ ۶۵۸). اگر قول لین درب ورودی قلب را می‌گشاید (آماده‌سازی عاطفی)، قول سدید حقیقت را در ذهن مستقر می‌دارد (اقناع عقلانی)، قول معروف کلام را با هنجارهای متعالی جمعی هم‌نوا می‌سازد (انطباق اجتماعی)، قول کریم هویت مخاطب را جانی دوباره بخشیده، به او عزت می‌دهد (تکریم انسانی). این ویژگی در واقع عمیق‌ترین لایه از اثرگذاری کلام را هدف قرار می‌دهد که همان هویت فرد مخاطب است: «قَوْلًا كَرِيمًا» (اسراء: ۲۳). کریم به معنای بزرگواری، بخشندگی و دوری از هرگونه پستی است (راغب اصفهانی، ۱۳۴۳: ۷۹). هنگامی که انسان در موضع ضعف (مانند پیری والدین یا نیاز سائل) قرار گیرد، به لحاظ روانی در معرض فرودستی ادراکی است. قول کریم به عنوان راهبرد وحی برای پیشگیری از زوال شخصیت در تعاملات اجتماعی مطرح می‌شود. این ویژگی در کلام با در برداشتن معیارهایی چون عزت‌مداری (به گونه‌ای که مخاطب احساس حقارت نکند)، پر کردن خلاءهای عاطفی (ارضای نیازهای غایی روح)، ذهن مخاطب را از موضع تدافعی و انفعالی، به موضع آرامش و تکریم تغییر می‌دهد. از این رو قرآن کریم سیستم ارتباط با پدر و مادر را بر مبنای ادب و احترام، عطوفت و فروتنی بنا نهاده، با قدرشناسی بی‌منت همراه داشته، مرز اطاعت از پدر و مادر را، عصیان الهی بر شمرده، برخورد رفتاری با آنان در همه حال، تأکید

می‌کند (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴: ۱۲/ ۷۵): «وَوَصَّيْنَا الْإِنْسَانَ بِوَالِدَيْهِ حَمَلَتْهُ أُمُّهُ وَهْنًا عَلَىٰ وَهْنٍ وَفِصَالُهُ فِي عَامَيْنِ أَنِ اشْكُرْ لِي وَلِوَالِدَيْكَ» (لقمان: ۱۴). در سیره معصومین (ع)، قول کریم آموزش غیرمستقیم کرامت و قله تعامل با افرادی است که ممکن است به لحاظ اجتماعی یا اخلاقی در موضع پایینی باشند. به عنوان نمونه امام صادق (ع) می‌فرماید: «لَا تَمْلَأْ عَيْنَيْكَ مِنَ النَّظَرِ إِلَيْهِمَا إِلَّا بِرَحْمَةٍ وَرِقَّةٍ» (کلینی، ۱۴۰۸: ۲/ ۱۵۸) نگاهت را جز از سر مهر و دلسوزی به آنان خیره مکن قرآن قول کریم را در سیاق برخورد با والدین (در زمان کهولت سن) در زمان تغییر موازنه قدرت صادر کرده، فرزندان را نسبت به آنها به تواضع آگاهانه و پایداری در پیوند هشدار می‌دهد (طباطبایی، ۱۳۷۴: ۷/ ۲۸۹). زیرا فرزندان با وجود برتری جسمی یا موقعیتی، با قول کریم عمداً سطح زبانی خود را پایین آورده، مانع از ایجاد گسست عاطفی میان نسل‌ها و گروه‌های اجتماعی می‌شود. این کلام، زخم‌های ناشی از نیاز را با مرهم کلمات بزرگ‌منشانه التیام می‌بخشد.

### ۵.۳. قول حسن

قول حسن، از عام‌ترین و در عین حال مبنایی‌ترین ویژگی‌های ایجابی در منظومه ارتباطی قرآن است. اگر ویژگی‌های قلبی (لین، سدید، معروف، کریم) را به مثابه تخصص‌های زبانی در شرایط خاص بدانیم، قول حسن: «وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا» (بقره: ۸۳). مخاطب این کلام، نه فقط مومنان، بلکه عموم انسان‌ها با هر گرایش و عقیده‌ای هستند. قاعده جاری و زیربنایی تمام ارتباطات انسانی در لایه عمومی جامعه است. سخن خوب و کلام نیک هنگام معاشرت با مردم بسیار مهم و اثربخش خواهد بود؛ در سخن گفتن با مردم (از هر گروهی که باشند) باید از قول زشت، کلامی که در آن امور قبیح همچون سب، ناسزا، استهزا، توهین، تمسخر، و... است، پرهیز کرده، در نهایت احترام برخورد داشت (طباطبایی، ۱۳۷۴: ۱۳/ ۱۶۲). از سخن گفتن باید از کلام بی‌فایده و نسنجیده باید دوری جست: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَسْخَرُوا قَوْمًا مِّنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءً مِّنْ نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنْفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِاللُّقَابِ بِئْسَ الْأَلْسَمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ» (حجرات: ۱۱). ذهن انسان به صورت فطری به سمت الگوهای زیبا گرایش دارد. قول حسن راهبرد قرآن برای استانداردسازی کیفیت پیام است. کلام حسن باید هم به لحاظ صورت و معنا (خوب حرف زدن در واژه‌گزینی و فرم کلام) زیبا باشد، هم در فرآیند پذیرش و درونی‌سازی محتوا را تسهیل کرده، کلام را از حالت خنثی خارج دارد. حضرت علی (ع) می‌فرماید: «كن حسن المقال جميل الأفعال فإن مقال الرجل برهان فضله» (تیمی‌آمدی، ۱۳۶۶: ۲۱۰)؛ نیکو سخن و زیبا کردار باش، زیرا گفتار شیرین انسان نمایانگر فضیلت و دانشمندی اوست. قول حسن در تعاملات اجتماعی، مانع از تولید تنش‌های بی‌ثمر شده، بستری برای تعامل‌های سازنده را فراهم می‌کند تا حتی در صورت اختلاف نظر، رشته انسانیت گسسته نشود. بنابراین در سیره معصومین (ع)، قول حسن به عنوان نخستین حلقه جذب به شمار آمده، زیبایی کلام، خود به تنهایی بخشی از حقانیت پیام است. امام باقر (ع) فرمودند: «فِي قَوْلِ اللَّهِ عَزَّوَجَلَّ وَ قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا قَالَ قُولُوا لِلنَّاسِ أَحْسَنَ مَا تَجِبُونَ أَنْ يُقَالَ لَكُمْ» (ابن بابویه، ۱۳۶۲: ۲۵)؛ بامردم آنگونه سخن بگوی که دوست دارید در حق شما گفته شود. حضرت سجاد (ع) نیز فرمود: «الْقَوْلُ الْحَسَنُ يُثْرِي الْمَالَ وَ يُنْجِي الرِّزْقَ وَ يُنْسِي فِي الْأَجَلِ وَ يُحَبِّبُ إِلَى الْأَهْلِ وَ يُدْخِلُ

الْجَنَّةَ» (ابن بابویه، ۱۳۶۱: ۱/ ۳۱۷)؛ قول حسن منافی دارد، مال را زیاد می‌کند، رزق و روزی را می‌رویاند مرگ را به تأخیر می‌اندازد، آدمی را محبوب اهلش می‌کند و باعث ورود به بهشت می‌شود (طباطبایی، ۱۳۷۴: ۱۷/ ۵۹۴). قول حسن، راه را بر بهانه‌جویی‌های بدخواهان می‌بندد. در نهایت، قول حسن در قالب رویکرد حداکثری زبانی، چتری است که تمام ویژگی‌های دیگر را پوشش می‌دهد. اگر قول سدید محتوا را استوار می‌کند، قول لین راه ورود را می‌گشاید، قول حسن به کلام، رنگ و بوی تمدنی بخشیده، آن را برای عموم انسان‌ها مطبوع و الهام‌بخش می‌سازد. در واقع، قول حسن، کلام اثرگذار را از یک تکنیک فردی، به یک فرهنگ عمومی در حکمرانی دینی تبدیل می‌کند.

#### ۴. آسیب‌های کلام اثرگذار

کلام اثر به دلیل اهمیتش در ارتباطات اجتماعی، باید نهایت ظرافت و دقت همراه باشد. اما گاهی ممکن است دچار موانعی شود که گوینده را از هدف و اثر خود باز دارد. آسیب‌شناسی کلام اثرگذار، نقاط کوری هستند که باعث می‌شوند کلام علی‌رغم داشتن محتوای حق، در مقام اثرگذاری بی‌تاثیر شده، یا نتیجه عکس دهد. از این‌رو کلام اثرگذار نباید صرفاً بر عواطف تکیه دارد، بلکه لازم است از مسیر حکمت و برهان عبور کند. جامعه‌ای که با کلام بی‌بنیان اقناع شده باشد، در شورش‌های ذهنی و فتنه‌های سیاسی، اولین قربانی تغییر روایت‌ها خواهد بود.

##### ۱,۴. قول کذب

قول کذب، ریشه‌ای‌ترین گسست در ساختار ارتباطات انسانی است. اگر کلام اثرگذار با ویژگی‌های ایجابی چون قول سدید و لین، دارای حیات کلام می‌شود، با قول کذب دچار ویروس معنایی می‌گردد که از درون پیکره پیام را متلاشی می‌دارد. این آسیب نه تنها اثرگذاری را از بین می‌برد، بلکه ضد اثر ایجاد کرده، فرآیند اقناع را به انزجار تبدیل می‌کند. دروغ، گفتار خلاف واقع (درونی یا بیرونی) است. دروغ گفتن، نسبت دروغ دادن، شهادت و سوگند دروغ، اخبار دروغ، از آن جمله است. گفتار راست با فطرت و طبیعت انسان سازگار بوده، اما دروغ چه کوچک و بزرگ، جدی یا شوخی، با سرشت او ناسازگار است. قرآن کریم با شدت و صراحت بیزاری و عدم رضایت پروردگار را از دروغ اینگونه اعلام می‌دارد: «قُتِلَ الْخَرَّاصُونَ» (ذاریات: ۱۰)؛ «وَلَا تُطِيعُ كُلَّ حَلَّافٍ مِّمَّهِنَ» (قلم: ۱۰)؛ «اجْتَبِئُوا قَوْلَ الزُّورِ» (حج: ۳۰). دروغ از هر نوع و به هر درجه ناپسند است. ذهن انسان برای پردازش پایدار، به صداقت نیاز دارد. قول کذب باعث ایجاد یک گسل ادراکی میان گوینده و شنونده می‌شود. هنگامی که پیام با واقعیت‌های مشهود مخاطب در تضاد قرار گیرد، ذهن او به جای پردازش محتوا، وارد فاز دفاعی و پالایش دروغ می‌شود. امیرالمومنین (ع) فرمودند: «شَرُّ الْقَوْلِ الْكَذِبُ» (نهج البلاغه: خطبه ۸۴)؛ بدترین سخن دروغ است. اما دروغ بستن به خدا زشت‌ترین دروغ‌ها، دروغ‌گویی ظالم‌ترین آنهاست: «أَنْظُرْ كَيْفَ يَفْتَرُونَ عَلَى اللَّهِ الْكَذِبَ» (نساء: ۵۰). آنانی که بر خدا دروغی نسبت می‌دهند اگر گناه دیگری نداشته باشند همان دروغ به علت زشتی بسیارش برای کیفرشان بس است.

قول کذب، نقطه مقابل قوام کلام است. این آسیب، پیوستگی منطقی سخن را از بین برده، با ایجاد تصویری کدر و ناپسند از گوینده، هرگونه امکان اثرگذاری پایدار را سلب می‌کند. در منظومه وحیانی، کذب نه تنها یک ردیلت اخلاقی، بلکه یک ناکامی ارتباطاتی است؛ چرا که کلام دروغین، به دلیل فقدان اصالت، در برابر آزمون‌های زمان و تجربه، به سرعت متلاشی شده، مرجعیت بیانی فرد را به کلی نابود می‌دارد. «فَمَنْ أَظْلَمُ مِمَّنِ افْتَرَى عَلَى اللَّهِ كَذِبًا أَوْ كَذَّبَ بِآيَاتِهِ إِنَّهُ لَا يُفْلِحُ الْمُجْرِمُونَ» (یونس: ۱۷). قول کذب حتی اگر در کوتاه‌مدت باعث جلب نظر شود، در بلندمدت منجر به ریزش مخاطب و ایجاد دیوار بلند بی‌اعتمادی می‌شود. بر این اساس دروغ‌گویی ممکن است درصدد عواملی چون: بی‌ایمانی، جهل و نادانی، نفاق و دورویی، تقلید و پیروی ناآگاهانه، خودخواهی و لجاجت پدید آید. فرد دروغ‌گو برای اموری چون فریب و گمراهی دیگران، فرار از انجام وظیفه، شانه خالی کردن از کارهای سخت، فرار از مجازات، و... مرتکب این کار می‌شود (عروسی‌حویزی، ۱۴۱۵: ۱/ ۳۱۸). همان‌گونه که خداوند راستگویان را یاری و هدایت کرده، به سعادت جاودانه می‌رساند، دروغ‌گویان را نیز از دوستی و توجه خاص الهی بی‌بهره می‌دارد: «إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي مَنْ هُوَ كَاذِبٌ كَفَّارٌ» (زمر: ۳)؛ بی‌شک خداوند کسی را که دروغگوی کفر پیشه است؛ هدایت نمی‌کند. کلام کذب با ایجاد و تحمیل بار شناختی بیهوده برای مخاطب، موجب عدم اعتبار پیام که ستون اصلی اثرگذاری شده، ساختار کلام را فرو می‌ریزد. حاصل آنکه، برخلاف قول سدید که محکم و تزلزل‌ناپذیر است، قول کذب به شدت لرزان و نیازمند دروغ‌های پشتیبان است. بنابراین قول کذب منجر به ایجاد یک شبکه معاصر از تناقضات شده، و چون دروغ ریشه در حقیقت ندارد، در مواجهه با پرسش‌های ثانویه و چالش‌های محیطی، به سرعت رنگ می‌بازد. قول کذب امنیت روانی را از بین برده، مخاطبی که طعم تلخ کذب را چشیده، حتی در شنیدن سخنان صادقانه بعدی با جبهه‌گیری و تردید مواجه داشته، به دلیل تهی بودن از جوهر حقیقت، قدرت نفوذ به لایه‌های عمیق جان مخاطب را از بین می‌برد (صانعی، ۱۳۸۲: ۱۲۷-۱۲۸). در این حالت با از میان رفتن کارکرد اصلی کلام در انتقال حقیقت، کلام به ابزاری فریب‌مبدل کرده، در نتیجه، هرگونه هم‌گرایی فکری را غیرممکن می‌دارد.

## ۲.۴. قول بیهوده و لغو

قول بیهوده و لغو، لایه‌ای از آسیب‌شناسی کلام اثرگذار است که نه از جنس دروغ و باطل، بلکه از جنس اتلاف انرژی و تورم زبانی است. این دو آسیب، همچون گرد و غباری بر شیشه ارتباط عمل کرده، وضوح و قدرت نفوذ پیام را به شدت کاهش می‌دهند. قول لغو کلامی است که فاقد مرجعیت عقلی و عاری از فایده حقیقی است که صدور آن تفاوتی با عدمش ندارد. دوری از پرحرفی و زیاده‌گویی، آفتی است که همچون برخی از آفات گفتار مخصوص گروه خاصی نیست. همه انواع گروه‌های انسانی با ویژگی‌های مختلف ممکن است به این آفت گرفتار شده، از آن مصون نباشند (بابازاده، ۱۳۸۲: ۲۰۰-۲۰۲). کلامی که با درازگویی مخاطب را دچار ملال خاطر کند، در حقیقت بی‌احترامی به شنوندگانی است که به حرف‌های او گوش می‌سپارند (گابور، ۱۳۸۲: ۹۲-۹۵). قرآن در این باره فرمود: «وَلَا تُسْتَأْنِسِينَ لِحَدِيثٍ» (احزاب: ۵۳)؛ سرگرم صحبت (طولانی) نشوید. در این آیه از پرحرفی نهی شده، خصوصاً اگر آزرده‌گی دیگری را در بر داشته و بویژه آنگاه که موجب خسارت و ارتکاب

گناه گردد. ذهن مخاطب ظرفیت پردازشی محدودی دارد؛ وقتی حجم بالایی از واژگان بی‌ارتباط و بی‌ثمر و به طور کلی لغو به او تزریق شود، مغز برای مدیریت انرژی، کل ورودی را غیرمهم دسته‌بندی کرده، فیلتر می‌کند. امیرالمومنان (ع) فرمودند: «إِيَّاكَ وَفُضُولَ الْكَلَامِ فَإِنَّهُ يُظْهِرُ مِنْ عُيُوبِكَ مَا بَطْنٌ وَ يُحَرِّكُ عَلَيْكَ مِنْ أَعْدَائِكَ مَا سَكَنَ» (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶: ۱۹۶)؛ از زیاده روی در سخن برحذر باش، زیرا این کار عیوب پنهان تو را آشکار می‌کند و دشمنان ساکن و خاموش تو را علیه تو تحریک می‌سازد. زیاد سوال کردن (آن هم سوالات بیهوده)، ممکن است دیگری را به زحمت و دروغ‌گویی و گناه وادارد. لذا آنچه را که پرسیدن و شنیدن جواب آن ضرورت دارد، باید پرسید، زیاده‌گویی نکرد. گوینده‌ای که به سخنان بی‌ثمر شهرت یابد، حتی وقتی سخن مهمی بر زبان آورد نیز مخاطب آن را جدی نگرفته، قول لغو موجب کاهش هیبت و اعتبار گوینده سخن می‌گردد (حکیم‌آرا، ۱۳۸۴: ۳۱-۳۴). فضول در کلام و زیاده‌گویی یا ورود به حوزه‌های نامربوط، فراتر رفتن از حد نیاز در واژه‌گزینی و پرداختن به جزئیاتی است که نه نیاز مخاطب است و نه ضرورت بحث. زیاده‌گویی و دخالت کلامی در آنچه به گوینده مربوط نیست، باعث ایجاد مقاومت روانی در مخاطب شده، مخاطب احساس می‌کند گوینده برای وقت و ذهن احترامی قائل نیست، در نتیجه، به سرعت دچار ملال و دلزدگی شده، رابطه را قلباً قطع می‌کند. حضرت علی (ع) در مورد مسؤولیت گفتار فرمودند: «مَنْ عَلِمَ أَنَّ كَلَامَهُ مِنْ عَمَلِهِ قَلَّ كَلَامُهُ إِلَّا فِيمَا يَعْنِيهِ» (ابن‌ابی‌الحدید، ۱۳۷۴: ۵۳۶)؛ هر کس بداند که سخنش جزء اعمال او محسوب می‌گردد، سخن کم می‌گوید مگر در آنچه که مربوط به اوست. کمال عقل موجب کم‌گویی است. لذا امومنان فرمود: «إِلْزِمِ الصَّمْتَ يَسْتَرْ فِكْرُكَ» (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶: ۱۰۹)؛ سکوت را پیشه ساز تا فکر و اندیشه‌ات روشنی یابد. در واقع پرگویی و زیادی گفتار فرصت اندیشه و تفکر را از انسان می‌گیرد. پرحرفی با تاثیر بر روان و دل گوینده، قساوت برای او به همراه دارد. پیامبر (ص) فرمودند: «إِنْ كَثُرَ الْكَلَامُ بَغِيَ ذِكْرُ اللَّهِ تَقَسَوُ الْقُلُوبُ» (مجلسی، ۱۳۶۱: ۶۸ / ۲۸۱)؛ سخن زیاد در غیر ذکر خدا، موجب قساوت قلب می‌شود. افزون بر آن زیاده‌گویی، پاره‌ای از عیوب پنهان آدمی را آشکار می‌سازد. حضرت علی (ع) در این مورد تاکید دارند: «إِيَّاكَ وَفُضُولَ الْكَلَامِ فَإِنَّهُ يُظْهِرُ مِنْ عُيُوبِكَ مَا بَطْنٌ وَ يُحَرِّكُ عَلَيْكَ مِنْ أَعْدَائِكَ مَا سَكَنَ» (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶: ۲۱۲)؛ از زیاده‌روی در سخن بر حذر باش، زیرا این کار عیوب پنهان تو را آشکار می‌کند و دشمنان ساکن و خاموش تو را علیه تو تحریک می‌کند. بنابراین پرگویی به عنوان یکی از مهم‌ترین موانع بازدارنده در مسیر مطلوب سازی گفتار، می‌تواند آسیب‌های فراوانی به سخن و اهداف گوینده و شخصیت او وارد کند (حسینیان، ۱۳۸۵: ۷۸). حاصل آنکه قول بیهوده و فضول در سخن، کلام را از ابزار هدایت و تغییر، به ابزار سرگرمی یا مزاحمت تقلیل داده، سخنی که از مرز ضرورت فراتر رود، در حوزه‌های بی‌ثمر و لغو پرسه زده، وقار و سنگینی خود را از دست می‌دهد. در این حالت حتی صادقانه‌ترین پیام‌ها نیز در انبوهی از حواشی زائد گم می‌شود. برای دستیابی به کلام نافذ، گریزی از امساک زبانی و پرهیز از زائدات گفتاری نیست؛ چراکه هر واژه اضافی، باری است که بر دوش حقیقت گذاشته، سرعت نفوذ آن را در قلب مخاطب کاهش می‌دهد.

## نتایج

ارتباط کلامی، فراتر از یک ابزار ساده انتقال اطلاعات، سازه‌ای معنایی است که شالوده هویت فردی و پیوندهای اجتماعی را شکل می‌دهد. یک کلام زمانی به مقام اثرگذاری می‌رسد که در توازنی دقیق میان محتوای مستحکم، فرم نجیب و پیراستگی از لغزش‌های زبانی قرار گیرد. یافته‌های پژوهش حاضر، مدل کلام اثرگذار در دو لایه بازسازی فضیلت‌ها و پاکسازی رذیلت‌های بیانی عبارت است از:

- لایه ایجابی: ستون‌های استقامت و نفوذ کلام: در لایه نخست، کلام برای نفوذ در لایه‌های عمیق ادراکی و عاطفی مخاطب، نیازمند پنج مولفه بنیادین است. نخستین مولفه قول سدید یا کلام استوار و رخنه‌ناپذیر است. این ویژگی اسکلت منطقی سخن را می‌سازد، سخنی که بر پایه حقایق غیرقابل انکار و استدلال‌های متقن بنا شده و در برابر طوفان تردیدها دچار تزلزل نمی‌شود. بدون این استحکام، کلام هرچقدر هم که زیبا باشد، در اولین مواجهه با چالش‌های فکری فرو می‌ریزد. دومین مولفه، قول لین یا نرم‌گویی است. اگر قول سدید محتوا باشد، قول لین روش است. نرمی در سخن، اصطکاک‌های روانی میان گوینده و شنونده را به حداقل رسانده، راه را برای ورود منطق به قلب مخاطب می‌گشاید. این نرمش، نه به معنای ضعف در موضع، بلکه به معنای قدرت در خویشتنداری و هوش عاطفی است. در مرتبه بعد، قول معروف قرار دارد که کلام را با هنجارهای خردپسند و عدل‌محور تطبیق می‌دهد. کلام زمانی مقبول می‌افتد که با فطرت و عرف سلیم انسانی همخوانی داشته باشد. تکمیل‌کننده این مسیر، قول کریم و قول حسن هستند. قول کریم، ضامن حفظ کرامت و بزرگ‌منشی در گفت‌وگوست که مانع از تحقیر مخاطب شده و حس ارزشمندی را در او برمی‌انگیزد. قول حسن نیز به عنوان جمال بیانی، کلیت کلام را به زیور نیکویی و زیبایی می‌آراید تا پیام، علاوه بر اقناع عقل، ذائقه زیبایی‌شناختی انسان را نیز سیراب کند.

- لایه سلبی: موانع رسانایی و ویروس‌های معنایی: اثرگذاری کلام به همان اندازه که مدیون فضیلت‌هاست، در گرو پیراستگی از آسیب‌هاست. پژوهش حاضر نشان می‌دهد که برخی خطاها چون رسانایی پیام را از بین می‌برند. قول کذب یا دروغ، مهلک‌ترین این آسیب‌هاست. کذب، ریشه اعتماد را که تنها پل ارتباطی میان دو انسان است، می‌سوزاند. وقتی کلام از حقیقت تهی شود، حتی اگر در بسته‌بندی‌های زیبایی عرضه شود، ضامن اعتبار خود را از دست داده، به یک بن‌بست ارتباطی منجر می‌گردد. آسیب دیگر، قول لغو یا بیهوده‌گویی است. در دنیایی که ذهن انسان با حجم عظیمی از داده‌ها روبروست، کلام لغو باعث تورم زبانی می‌شود. سخنان بی‌فایده و تهی از معنا، انرژی روانی مخاطب را مستهلک کرده و باعث می‌شود پیام‌های اصلی و حیاتی در میان انبوه زوائد، گم و بی‌اثر شوند. به موازات این امر، فضولی در کلام و زیاده‌گویی‌های ملال‌آور، مرزهای ضرورت را درنوردیده، با ایجاد خستگی ادراکی، مخاطب را به سمت انزجار و گریز سوق می‌دهند. کلامی که از مرز ایجاز و فایده عبور کند، نفوذ خود را فدای حواشی می‌کند.

- لایه نهایی: رسیدن به مقام نفوذ مطلق: از تلاقی این ویژگی‌ها و پرهیزها، مفهومی به نام کلام بلیغ متولد می‌شود. بلاغت در اینجا به معنای رسایی تام و انطباق کامل کلام با مقتضیات زمان، مکان و حال مخاطب است.

کلام اثربخش، خروجی منظومه‌ای است که در آن راستی با نرمی و منطق با کرامت گره خورده است. نهایت آنکه اثرگذاری کلام یک فرآیند مهندسی شده است؛ بدین معنا که گوینده باید ابتدا با قول سدید استدلال خود را محکم کند، با قول لین گارد دفاعی مخاطب را بشکند، با قول کریم به او شخصیت و انگیزه بدهد و همزمان با پناه گرفتن در حصار صداقت و پرهیز از لغویات، مانع از فروپاشی اعتبار خود شود. چنین کلامی، نه تنها در لحظه شنیدن، بلکه در حافظه بلندمدت مخاطب باقی مانده و به محرک تغییر رفتار تبدیل می‌شود. کلام اثرگذار، در حقیقت تجلی احترام به انسانیت مخاطب و تعهد به حقیقت است که در قالب واژگانی پاکیزه و سنجیده متجلی می‌گردد. این الگو، ضامن سلامت ارتباطات و پایداری هرگونه نظام فکری در ساحت اجتماع است.

## منابع

۱. قرآن کریم، ترجمه: ناصر مکارم شیرازی، قم.
۲. نهج البلاغه، ترجمه: محمد دشتی، قم.
۳. ابن ابی الحدید، عزالدین، (۱۳۷۴)، شرح نهج البلاغه، تهران، نشر نی.
۴. ابن بابویه، محمد بن علی، (۱۳۶۱)، الخصال، قم، جامعه مدرسین.
۵. ابن بابویه، محمد بن علی، (۱۳۶۲)، الأمالی، قم، کتابخانه اسلامی.
۶. انصاریان، حسین، (۱۳۷۱)، عرفان اسلامی، اصفهان، نشر حجت.
۷. بولتون، رابرت، (۱۳۸۱)، روانشناسی روابط انسانی، ترجمه‌ی سرابی حمیدرضا، تهران، رشد.
۸. بی‌آزار شیرازی، عبدالکریم، (۱۳۵۵)، قرآن و تبلیغ، قم، دارالتبلیغ اسلامی.
۹. تیمی‌آمدی، عبدالواحد، (۱۳۶۶)، غرر الحکم و درر الکلم، تهران، سمت.
۱۰. راغب اصفهانی، حسین بن محمد، (۱۳۴۳)، مفردات الفاظ قرآن کریم، قم، ذوالقربی.
۱۱. ریکارد، رابرت، (۱۳۸۸)، چگونه دیگران را متقاعد کنیم؟ با گفتن و نوشتن، ترجمه مژگان قشقایی‌پور، تهران، امید فرزانه‌گان.
۱۲. زمخشری، محمود بن عمر، (۱۴۰۷ق)، الکشاف عن حقائق غوامض التنزیل، بیروت، دارالکتب العربی.
۱۳. سروش، عبدالکریم، (۱۳۸۴)، اوصاف پارسایان، تهران، موسسه فرهنگی صراط.
۱۴. شجاعی، محمد، (۱۳۶۴)، مجموعه مقالات، تهران، سروش.
۱۵. شریعتمداری، جعفر، (۱۳۷۲)، شرح و تفسیر لغات قرآن براساس تفسیر نمونه، مشهد: آستان قدس رضوی.
۱۶. شکرپیگی، نرگس، (۱۳۹۰)، بررسی شیوه‌های گفتار مطلوب در قرآن و حدیث، دانشگاه ایلام.
۱۷. طالقانی، محمود، (۱۳۴۳)، تفسیر پرتوی از قرآن، تهران، شرکت سهامی.
۱۸. طباطبایی، سید محمد حسین، (۱۳۷۴)، المیزان فی تفسیر القرآن، قم، جامعه مدرسین حوزه علمیه قم.
۱۹. طبرسی، فضل بن حسن، (۱۳۷۹)، مجمع البیان فی تفسیر القرآن، بیروت: داراحیاء التراث العربی.

۲۰. طیب، سید عبدالحسین، (۱۳۷۸)، اطیب البیان فی تفسیر القرآن، تهران، اسلام.
۲۱. عروسی حویزی، عبد علی بن جمعه، (۱۴۱۵ق)، تفسیر نورالثقلین، قم، اسماعیلیان.
۲۲. کلینی، محمد بن یعقوب، (۱۴۰۸ق)، الکافی، تهران، انتشارات دارالکتب الاسلامیه.
۲۳. گابور، دون، (۱۳۸۲)، مهارت‌های گفتگو، ترجمه مهدی قراچه داغی، تهران، پیک بهار.
۲۴. مجلسی، محمدباقر، (۱۳۶۱)، بحارالانوار، بیروت، دار الإحياء التراث العربی.
۲۵. مصباح یزدی، محمدتقی، (۱۳۸۸)، انسان‌سازی در قرآن، قم، موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره).
۲۶. مغنیه، محمدجواد، (۱۴۲۴ق)، تفسیر الکاشف، تهران، دارالکتب الاسلامیه.
۲۷. مکارم شیرازی، ناصر، (۱۳۷۴)، تفسیر نمونه، تهران، دارالکتب الاسلامیه.
۲۸. نظری منفرد، علی، (۱۳۸۳)، فن خطابه، قم، نشر هاجر.
۲۹. صانعی، سید مهدی، (۱۳۸۲)، بهداشت روان در اسلام، قم، بوستان کتاب.
۳۰. بابازاده، علی اکبر، (۱۳۸۲)، شیوه‌های تعلیم و تبلیغ، قم، دانش و ادب.
۳۱. حسینیان، سیمین، (۱۳۸۵)، اخلاق در مشاوره و روانشناسی، تهران، نشر کمال و تربیت.
۳۲. حکیم آرا، محمدعلی، (۱۳۸۴)، ارتباطات متقاعدگراانه و تبلیغ، تهران، سمت.

