

Anxiety / Uncertainty Management in Intercultural Communication with Sunnis: a Narrative Study

Hassan Bashir

Mohammadreza Bazrafshan

Abstract

Communications between the Shia and Sunni Muslims can be studied in the field of intercultural communication due to the differences between these two groups in various fields, including culture. The theory of Anxiety/Uncertainty Management (AUM) in effective communication is one of the new theories of intercultural communication aims at managing the anxiety and uncertainty in our interaction with a stranger (other) and keeping it at a desirable level - somewhere between the maximum and minimum threshold – so that a kind of effective communication with ‘other’ can be established. Through investigating the Shiite narration sources and using the thematic analysis method in the framework of Anxiety/Uncertainty Management (AUM) theory of effective communication, this study has tried to examine the speech and conduct of the infallibles (Peace Be Upon Them) in their interactions with Sunnis in order to achieve a paradigm for the enhancement of the convergence and rapprochement between Shiites and Sunnis and reduction of the differences. As a result of the analysis of the collected narrations, 38 initial themes, 16 organizing themes, and five inclusive themes were identified. The identified inclusive themes, accordingly considered as the main pivots of anxiety management / uncertainty in intercultural communication with Sunnis, are: empathy with Sunnis, modesty of speech and avoiding any derogatory language and any insult towards their holy things, good companionship with them, attending their religious ceremonies, and avoiding any arrogance towards the Sunnis and avoiding acquitting them.

Keywords: Anxiety / Uncertainty Management, Intercultural Communication, Sunni, Shia, Iran

مدیریت اضطراب / عدم قطعیت در ارتباطات میان فرهنگی با اهل سنت، مطالعه‌ای روایی

حسن بشیر*

محمد رضا بذرافشان**

چکیده

ارتباطات میان شیعه و اهل سنت به دلیل اختلافاتی که دو گروه در زمینه‌های مختلف از جمله فرهنگی با یکدیگر دارند، در حوزه ارتباطات میان فرهنگی قابل بررسی است. «نظریه مدیریت اضطراب/عدم قطعیت در ارتباط مؤثر» یکی از نظریات نوین ارتباطات میان فرهنگی به شمار می‌رود که هدف آن مدیریت اضطراب و عدم قطعیت در تعامل ما با غریبه (دیگری) و نگاه داشتن آن در سطح مطلوب - جایی میان آستانه حداکثر و حداقل - به منظور برقراری یک «ارتباط مؤثر» با «دیگری» است. در این پژوهش تلاش شده با کنکاش در منابع کتب روایی شیعه و با استفاده از روش تحلیل مضمون سیره گفتاری و رفتاری و توصیه‌های معصومین علیهم السلام در تعامل با اهل سنت در چارچوب نظریه مدیریت اضطراب/عدم قطعیت در ارتباط مؤثر مورد مطالعه قرار گیرد و راهکارهایی برای افزایش همگرایی شیعه و اهل سنت و کاهش اختلاف میان ایشان استخراج شود. در نتیجه تحلیل روایات گردآوری شده، ۳۸ مضمون اولیه، ۱۶ مضمون سازمان دهنده و پنج مضمون فراگیر شناسایی شدند. مضامین فراگیر شناسایی شده که به عنوان محورهای اصلی مدیریت اضطراب/عدم قطعیت در ارتباطات میان فرهنگی با اهل سنت به شمار می‌روند، عبارتند از: «همدلی با اهل سنت»، «عفت کلام و پرهیز از بدزبانی و توهین به مقدسات»، «حسن معاشرت با اهل سنت»، «همراهی با اهل سنت و شرکت در اجتماعات مسلمانان» و «پرهیز از خودبرتربینی و برائت جویی از اهل سنت».

واژه‌های کلیدی: مدیریت اضطراب/عدم قطعیت، ارتباطات میان فرهنگی، اهل سنت،

شیعیان، ایران

* استاد، دانشکده معارف اسلامی و فرهنگ و ارتباطات، دانشگاه امام صادق علیه السلام، تهران، ایران

Bashir@isu.ac.ir

** دانشجوی دکتری، دانشکده معارف اسلامی و فرهنگ و ارتباطات، دانشگاه امام صادق علیه السلام،

Bazrafshan.mr@gmail.com

تهران، ایران (نویسنده مسئول)

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۵/۰۱ تاریخ بازنگری: ۹۹/۰۷/۱۵ تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۷/۳۰

فصلنامه راهبرد اجتماعی- فرهنگی، سال نهم، شماره سی و ششم، پاییز ۱۳۹۹، صص ۷۰-۳۵

مقدمه

کشور ایران از دیرباز عرصه تعامل و زیست پیروان اقلیت‌ها و گروه‌های مختلف قومی، دینی و مذهبی بوده است. طی قرون اخیر پیروان دو مذهب شیعه و اهل سنت همواره غالبیت جمعیت این کشور را تشکیل می‌داده‌اند و در اعصار گوناگون یک همزیستی مشترک را با همه فرازونشیب‌هایش تجربه کرده‌اند. افراد گروه‌های قومی، دینی، فرهنگی و مذهبی مختلف در ایران پیوسته با هم در ارتباط بوده و عضویت هریک از آن‌ها در گروه‌های قومی، دینی، مذهبی و فرهنگی خاص، نمود بارزی از تعاملات و ارتباطات میان‌فرهنگی در جامعه ایران است. در چنین جامعه‌ای که از تنوع قومی، دینی، فرهنگی و جغرافیایی برخوردار است، مطالعه علمی تعاملات اجتماعی افراد و تلاش پژوهشگران برای حل چالش‌های آن از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در این میان نظریات ارتباطات میان‌فرهنگی که شاخه‌ای از آن به مطالعه توصیف یا تبیین ارتباطات بین مردم متعلق به فرهنگ‌های گوناگون می‌پردازد باید به‌عنوان یک موضوع بسیار مهم تلقی شود (عاملی و محمدخانی، ۱۳۸۷: ۴۲).

تفاوت‌ها و اختلافاتی که در معتقدات و باورهای مذهبی شیعه و اهل سنت وجود دارد، سبب شده تعاملات پیروان آن‌ها در برخی برهه‌های زمانی از حساسیت خاصی برخوردار باشند. حساسیت‌های میان‌فرهنگی ارتباط شیعه با اهل سنت در ایران در سطوح فرهنگی، اجتماعی، دینی و حتی سیاسی و نیز چارچوب‌های برقراری این ارتباط نیازمند بازشناسی و التزام به آن از سوی افراد دو مذهب است. بی‌احترامی به مقدسات مذهبی، تعامل اندک و عدم‌شناخت یا

شناخت ناقص طرفین از یکدیگر، رفتارهای متعصبانه، خودبرتربینی و بی‌اخلاقی در روابط اجتماعی از جمله مسائلی هستند که تحقق یک ارتباط همگرا را میان شیعه و اهل سنت با مشکل مواجه می‌سازند؛ بنابراین باید با کمک نظریات ارتباطات میان‌فرهنگی در جهت کاهش این مشکلات گام برداشت.

یکی از نظریات نوینی که در حوزه ارتباطات میان‌فرهنگی مطرح شده است، نظریه مدیریت اضطراب / عدم قطعیت در ارتباط مؤثر ویلیام بی گادیکانست است. او که مطالعات خود در زمینه ارتباطات میان‌فرهنگی را از دهه ۱۹۷۰ میلادی آغاز کرده بود (گادیکانست، ۱۳۹۶)، مطالعه بر نحوه ارتباط افراد فرهنگ‌های متفاوت را مورد توجه قرار داده و با استعانت از سایر نظریات حوزه ارتباطات میان‌فرهنگی، این نظریه را در نسخه‌های مختلف ارائه داده و به تدریج با توسعه و ترکیب آن با دیگر نظریات، نظریه مدیریت اضطراب / عدم قطعیت در ارتباط مؤثر را ارائه داد. این نظریه ایجاد اضطراب / عدم قطعیت را در ارتباط ما با افراد غریبه یا بیگانه به‌عنوان پیش‌فرض در نظر گرفته و مسئله اصلی آن، نحوه مدیریت میزان اضطراب / عدم قطعیتی است که در تعامل ما با غریبه‌ها به وجود می‌آید تا نتیجه کار به شکل‌گیری یک ارتباط مؤثر و کارآمد منتهی شود.

آنچه اهمیت این نظریه را در پژوهش حاضر روشن می‌سازد، اضطراب و عدم قطعیتی است که در جریان تعاملات افراد مذاهب مختلف - در اینجا شیعه و اهل سنت - به وجود می‌آید که چنانچه این شرایط مدیریت نشود، ارتباط میان این افراد با اختلال مواجه خواهد شد؛ چالش‌های یادشده در تعاملات شیعه و اهل سنت تا حد زیادی اضطراب و عدم قطعیت دوطرف را به‌هنگام ارتباط با یکدیگر تحت‌تأثیر قرار داده و از آستانه آن خارج سازد. برای برقراری یک ارتباط مؤثر، این چالش‌ها باید برطرف شوند. گادیکانست در اثنای تبیین نظریه خویش اصول متعارفی را برای مدیریت اضطراب / عدم قطعیت در ارتباط با غریبه‌ها مطرح می‌سازد. به‌کارگیری این اصول در ارتباطات میان‌فرهنگی با بیگانگان می‌تواند منجر به کاهش چالش‌های ارتباطی در طرفین شده و به تحقق فهم مشترک و اشتراک معنا برای داشتن ارتباطی مؤثر کمک کند.

در تحقیق حاضر تلاش شده با کنکاش در روایات معتبر اسلامی و سیره معصومین علیهم السلام بایسته‌هایی پیرامون ارتباطات میان فرهنگی با اهل سنت از دیدگاه این بزرگواران با تکیه بر نظریه مزبور استخراج شود. به دلیل در اقلیت بودن شیعیان و پیروان اهل بیت علیهم السلام در دوران حیات ایشان در جامعه اسلامی، سیره عملی و گفتاری ایشان مشحون از توصیه‌هایی در زمینه مسائل اخلاقی و اجتماعی است که در آن شیوه تعامل نیکو و همگرا با حاکمان غیر شیعه و عامه اهل سنت را به یاران‌شان متذکر شده و آموخته‌اند. گفتنی است، رابطه اهل بیت علیهم السلام با اهل سنت خصوصاً بزرگان این مذهب علی‌رغم همه اختلافات مبنایی و عقیدتی، رابطه‌ای نزدیک و از سر مدارا و اتحاد بوده است. تاجایی که در گزارش‌هایی در کتب معتبر تشیع نظیر وسایل الشیعه شیخ حر عاملی نقل شده که امام حسن و امام حسین علیهما السلام در نماز جماعت به مروان بن حکم که خلیفه اموی و از مخالفان اهل بیت علیهم السلام بود، اقتدا کرده‌اند (خمینی، ۱۳۸۰: ۵۵۳). سیره عملی و گفتاری اهل بیت علیهم السلام مملو از گزارش‌هایی است که حاکی از تعامل نزدیک و سازنده ایشان با بزرگان و عامه اهل سنت است.

لذا به نظر می‌رسد به کارگیری توصیه‌های اخلاقی-اجتماعی این بزرگواران بتواند به ارتباط‌گران شیعه کمک کند تا با رعایت اصول رفتاری برگرفته از تعالیم اهل بیت علیهم السلام در تعامل با اهل سنت، اضطراب و عدم قطعیت خویش در تعاملات میان فرهنگی با «دیگری» را مدیریت کرده و به درک مشترکی از پیام‌های متبادل شده فی مابین دست یابند. نتیجه این امر حصول اشتراک معنا در ارتباطات روزمره و کاهش یا برطرف شدن اختلافاتی است که ارتباط مؤثر میان شیعه و اهل سنت را با چالش مواجه می‌سازد.

براین اساس پرسشی که پژوهش حاضر در صدد پاسخ به آن است به شرح زیر خواهد بود:

دلالت‌های سیره معصومین علیهم السلام برای مدیریت اضطراب و عدم قطعیت در ارتباطات میان فرهنگی اهل سنت کدام است؟

در ادامه به بررسی چارچوب نظری و پیشینه پژوهش خواهیم پرداخت. ابتدا

پیرامون «ارتباطات میان فرهنگی» و تاریخچه و برخی تعاریف آن توضیحاتی بیان خواهیم کرد. سپس به تشریح «نظریه مدیریت اضطراب / عدم قطعیت در ارتباط مؤثر» گادیکانست و ذیل آن مفاهیم «غریبه»، «اضطراب»، «عدم قطعیت» و «ارتباط مؤثر» خواهیم پرداخت. پس از آن به بررسی و تحلیل روایاتی از اهل بیت علیهم السلام که در آن توصیه‌هایی درباره تعامل با اهل سنت داشته‌اند و نسبت آن با نظریه گادیکانست خواهیم پرداخت. در پایان نیز جمع‌بندی از نتایج پژوهش ارائه خواهد شد.

۱. چارچوب نظری و پیشینه پژوهش

۱-۱. چارچوب نظری

۱-۱-۱. ارتباطات میان فرهنگی^۱

ارتباطات میان فرهنگی عنوان حوزه‌ای از ارتباطات است که به مطالعه ارتباطات میان افراد فرهنگ‌ها و گروه‌های اجتماعی مختلف یا چگونگی تأثیر فرهنگ بر ارتباطات می‌پردازد. این رشته به توصیف طیف وسیعی از فرایندهای ارتباطی و مسائلی می‌پردازد که به‌طور طبیعی در یک سازمان یا بافت اجتماعی متشکل از افراد دارای پیشینه مذهبی، اجتماعی، قومی و تربیتی گوناگون بروز پیدا می‌کنند. در این مفهوم، این رشته در پی درک آن است که چگونه مردم متعلق به کشورها و فرهنگ‌های گوناگون عمل می‌کنند، با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند و جهان اطراف خود را درک می‌کنند. بسیاری از افراد دخیل در امر ارتباطات میان فرهنگی استدلال می‌کنند که فرهنگ تعیین‌کننده این امر است که افراد چگونه پیام‌های خود را رمزگذاری می‌کنند، چه رسانه‌ای برای ارسال آن‌ها انتخاب می‌کنند و چگونه به تفسیر پیام‌ها می‌پردازند (Lauring, 2011: 234). گادیکانست و مودی (۲۰۰۱) در کتاب ارتباطات بین‌المللی و میان‌فرهنگی^۲ ارتباطات میان‌فرهنگی را به‌طور کلی

1. Intercultural Communication

2. International and Intercultural Communication

شامل ارتباط چهره به چهره میان مردم از فرهنگ‌های مختلف ملی می‌دانند. آن‌ها معتقدند، مطالعه ارتباطات میان فرهنگی از مطالعات انسان‌شناسانه فرهنگی فرآیندهای ارتباطات در فرهنگ‌های مختلف نشأت گرفته است (Gudykunst & Mody: 2011). طبق نظر گادیکانست ارتباطات میان فرهنگی نوعی از ارتباطات میان گروهی است. او از پنداره «غریبه^۱» به مثابه یک مفهوم مرکزی سازمان‌دهنده استفاده کرده است. «غریبه‌ها» در این دیدگاه به عنوان افرادی تعریف می‌شوند که در یک موقعیت حضور دارند، ولی عضو درون گروهی به حساب نمی‌آیند (دنزباخ، ۱۳۹۰: ۵۲۸).

۱-۱-۱. مدیریت اضطراب/عدم قطعیت (AUM) در ارتباطات مؤثر

نظریه مدیریت اضطراب/عدم قطعیت از جمله نظریات نوین حوزه ارتباطات میان فرهنگی به شمار می‌رود. هدف از تبیین این نظریه را می‌توان کسب توان مدیریت ارتباطات انسانی دانست که در موقعیت، بافت یا زمینه فرهنگی دیگر مورد استفاده قرار می‌گیرد. این نظریه ایجاد اضطراب/عدم قطعیت را در ارتباط ما با افراد غریبه یا بیگانه به عنوان پیش فرض در نظر می‌گیرد و مسئله اصلی آن، نحوه مدیریت میزان اضطراب/عدم قطعیتی است که در تعامل ما با غریبه‌ها به وجود می‌آید تا نتیجه کار منجر به سازگاری میان فرهنگی شود. ویلیام بی گادیکانست^۲ مبدع این نظریه از دهه ۱۹۸۰ مطالعات خود در این زمینه را آغاز کرده بود و به تدریج نسخه‌های جدید و تکامل یافته این نظریه را منتشر می‌ساخت (بشیر، ۱۳۹۷: ۲۲۵). او نظریه‌اش را با عنوان «مدیریت عدم قطعیت/اضطراب^۳» ارائه داد و دو مفهوم «اضطراب» و «عدم قطعیت» را برای دو واکنش متفاوت به کار برد؛ اضطراب به عنوان نوعی واکنش احساسی که بیانگر نگرانی فرد است و عدم قطعیت که واکنشی شناختی است که از بی‌اطلاعی فرد سرچشمه می‌گیرد. وقتی میزان اضطراب یا نداشتن اضطراب بالا باشد، ارتباطی میان غریبه‌ها رخ نمی‌دهد.

1. Stranger

2. William B. Gudykunst

3. Anxiety/Uncertainty Management Theory (AUM)

همین طور وقتی نبود قطعیت یا قطعیت شما نسبت به وضعیت‌هایی که در آن غریبه‌ها را ملاقات می‌کنید بالا باشد، انگیزه‌ای برای ارتباط نخواهید داشت (غمامی و اسلامی تنها، ۱۳۹۵: ۸۹). به بیان دیگر «وقتی اضطراب و تردیدمان (عدم قطعیت) در بیشترین یا کمترین حد قرار داشته باشد، نمی‌توانیم ارتباطی مؤثر برقرار کنیم... اما در حدفاصل این دو آستانه، اضطراب و تردید بر روابط مؤثر، تأثیرگذار است» (گادیکانست، ۱۳۹۶، ج-۲: ۱۲۹).

نظریه مدیریت اضطراب /عدم قطعیت که این مقاله به آن استناد می‌کند عموماً در ارتباطات میان‌فردی و میان‌گروهی مورداستفاده قرار می‌گیرد. در اینجا به کارگیری این نظریه در ارتباطات میان‌فردی شیعه و اهل سنت مدنظر است؛ ارتباطاتی که یک‌سوی آن افراد مذهب تشیع به‌عنوان خودی و سوی دیگر آن افراد مذهب تسنن قرار دارند که از آن‌ها در این مجال با عنوان «دیگری» یاد می‌شود. در ادامه لازم است به برخی مفاهیم اساسی مورداستفاده در نظریه، به تفصیل بیشتری اشاره شود. این مفاهیم عبارتند از: «غریبه»، «عدم قطعیت»، «اضطراب» و «ارتباطات مؤثر». بدیهی است شناخت این مفاهیم به‌ویژه در ارتباطات میان‌فردی می‌تواند ما را در فهم بهتر نظریه مدیریت اضطراب /عدم قطعیت یاری کند.

۱. غریبه^۲

از نگاه گادیکانست واژه غریبه دو مفهوم نزدیکی و دوری را بیان می‌کند: نزدیکی از این نظر که غریبه از لحاظ فیزیکی نزدیک است و دوری از این نظر که غریبه ارزش و روش‌های متفاوتی برای انجام کارها دارد (گادیکانست، ۱۳۹۶، ج ۲: ۱۲۲). براین اساس مفهوم «غریبه» در پژوهش گادیکانست همان مفهوم «دیگری» یعنی اهل سنت در پژوهش حاضر در نظر گرفته شده است چراکه در جامعه‌ای که شیعه و اهل سنت در تعامل نزدیک با یکدیگر زیست می‌کنند، گرچه به لحاظ فیزیکی به هم نزدیکند، اما از نظر ارزشی، عقیدتی، رفتاری و حتی در موارد متعددی از حیث نوع پوشش و لباس، تفاوت‌های آشکاری با یکدیگر دارند

1. Other

2. Stranger

که این نزدیکی فیزیکی و دوری فکری شیعه و اهل سنت همان خصلت‌های «غریبه» در نگاه گادیکانست را نمایان می‌سازد. لذا در اینجا اهل سنت به‌عنوان دیگری شیعه مطرح خواهد بود.

۲. عدم قطعیت^۱

عدم قطعیت که از نظر اولمر و همکاران^۲ (۱۳۹۱) به‌معنای ناتوانی در تشریح وضعیت کنونی و پیش‌بینی آینده است (ص ۴۸)، پدیده‌ای شناختی به‌شمار می‌رود که بر طرز فکر ما درباره افراد ناشناس تأثیر می‌گذارد. عدم قطعیت در واقع موقعیتی است که فارغ از شرایط زندگی، کار و سن به تجربه ما درمی‌آید. مثلاً دانشجویان در مورد ترم‌های درسی بعدی، نمره‌ها و آینده خود با عدم قطعیت مواجهند. لذا آن‌ها باید برای فراز و نشیب‌هایی که در آینده با آن مواجه خواهند بود، برنامه‌ریزی‌ها و پیش‌بینی‌های لازم را انجام دهند (اولمر و همکاران، ۱۳۹۱: ۴۸). ماریس^۳ (۲۰۰۳) استدلال می‌کند که «عدم قطعیت از طریق تصورات قبلی ما خلق می‌شود ... چراکه حوادث تنها در برخی زمینه‌سازی‌های اهداف و انتظارات منظم، غیرقطعی به‌نظر می‌رسند. آنچه عدم قطعیت را بنا می‌گذارد به چیزی بستگی دارد که می‌خواهیم آن را پیشگویی کنیم؛ یعنی آنچه می‌توانیم پیشگویی کنیم و آنچه ممکن است بتوانیم درباره آن انجام دهیم» (Marris, 2003: 16). برای عدم قطعیت حداقل و حداکثری وجود دارد در صورتی که عدم قطعیت از آستانه حداکثر بیشتر یا از آستانه حداقل کمتر باشد، ممکن نیست بتوانیم ارتباط خوبی با افراد برقرار کنیم. اگر عدم قطعیت بیشتر از مرز بیشینه باشد، رفتار افراد غریبه پیش‌بینی‌ناپذیر به‌نظر می‌رسد و هنگامی که از کمینه آستانه کمتر باشد، بسیار محتمل است که پیغام‌های افراد غریبه را به اشتباه تعبیر کنیم؛ زیرا در نظر نمی‌گیریم که ممکن است برداشت ما از پیام آن‌ها اشتباه باشد (گادیکانست، ۱۳۹۵: ۱۲۵). براین اساس مدیریت عدم قطعیت در ارتباط با دیگری مهم به‌شمار می‌رود و در صورت ناتوانی در آن، احتمال بروز سوء برداشت در ارتباط با دیگری بالا خواهد بود. گادیکانست معتقد

1. Uncertainty

2. Ulmer et al

3. Marris

است برقراری ارتباط درست و سازگاری و انطباق با فرهنگ‌های دیگر نیازمند این امر است که عدم قطعیت ما بین آستانه‌های کمینه و بیشینه قرار گیرد (Gudykunst, 1993 & 1995).

۳. اضطراب^۱

اضطراب را می‌توان معادل یا هم‌عرض عاطفی، احساسی عدم قطعیت در نظر گرفت. طبیعی است که ما هنگام ارتباط با غریبه‌ها میزانی از اضطراب را تجربه کنیم. اضطراب برخاسته از احساسات ناراحتی، نگرانی یا بیمناکی است نسبت به آنچه در تعامل ما با میزبانان روی می‌دهد. اضطراب مبتنی بر پیش‌بینی ما از عواقب منفی حاصل از تعامل ما با میزبانان است (Stephan, W. G. & Stephan, 1985: 157). گادیکانست برای اضطراب نیز آستانه‌های بیشینه و کمینه در نظر گرفته است (Gudykunst, 1991). به گفته او اگر اضطراب یا عدم قطعیت بیشتر یا کمتر از آستانه‌ها باشند تغییرات ناگهانی و شدیدی در انطباق و سازگاری با فرهنگ میزبان رخ خواهد داد (بشیر، ۱۳۹۷: ۲۲۹). در صورتی که اضطراب ما بیش از آستانه‌های بیشینه باشد آن‌چنان ناراحت و پریشان خواهیم شد که نخواهیم توانست با میزبان آن ارتباط برقرار کنیم و چنانچه در زیر آستانه باشیم، حداقل آدرنالین کافی در سیستم بدنی ما وجود نخواهد داشت تا انگیزه لازم برای ارتباط مؤثر با غریبه را به وجود آورد (گادیکانست، ۱۳۹۶، ج ۲: ۱۲۷)؛ بنابراین اضطراب ما باید پایین‌تر از حداکثر آستانه و بالاتر از حداقل آستانه باشد تا ما را برای ارتباط تحریک کند (گادیکانست، ۱۳۹۶، ج ۲: ۱۲۷-۱۲۹).

۴. ارتباط مؤثر^۲

مؤثر بودن ارتباطات یا آنچه از آن به‌عنوان ارتباط مؤثر یاد می‌شود، دغدغه‌ای است که مورد توجه تعدادی از نظریه‌پردازان ارتباطات قرار گرفته و موضوع برخی پژوهش‌های این حوزه بوده است. آنچه در ارتباط مؤثر اهمیت دارد، ایجاد درک مشترک از پیام در فرستنده و گیرنده آن به بهترین شکل ممکن است تا در نهایت

1. Anxiety

2. Effective Communication

منجر به اشتراک معنا شود. گادیکانست (۲۰۰۵) بیان می‌دارد که ارتباط مؤثر ارتباطی است که شخصی پیام بامعنایی را از فردی مشخص تفسیر کند و معنای آن را دریابد. تعریف دیگر این چنین است: ارتباطی مؤثر است که بیشترین قابلیت فهم را داشته باشد. راجرز و کینکید^۱ (۱۹۸۱) از اصطلاح «درک متقابل»^۲ و مک لئود و شافه^۳ (۱۹۷۳) از اصطلاح «دقت و صحت»^۴ استفاده کرده‌اند (Gudykunst, 2005: 289).

فیلدینگ^۵ (۲۰۰۶) معتقد است ارتباط مؤثر به افراد کمک می‌کند تا با همکاری یکدیگر اطمینان حاصل کنند که معنای ایجادشده برای همه یکسان است و اشتراک معنا وجود دارد (Fielding, 2006: 11). اوتزل^۶ (۲۰۱۷) در مطالعه‌ای که پیرامون ارتباطات میان فرهنگی گروهی انجام داده است، بیان می‌دارد به نتایج مهمی در این زمینه دست یافته است. او بیان می‌دارد که در یک گروه به هر میزان که افراد ناهمگن تر باشند، احتمال برقراری ارتباط مؤثر کمتر خواهد بود (Oetzel, 2017: 3)؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که همگونی افراد تعامل کننده در یک گروه و مشابهت هرچه بیشترشان به یکدیگر در برقراری ارتباط مؤثر تأثیر بیشتری خواهد داشت.

۵. اصول متعارف نظریه

گادیکانست در کتاب «نظریه پردازی درباره ارتباطات میان فرهنگی» در تبیین «نظریه مدیریت اضطراب / عدم قطعیت در ارتباط مؤثر» به اصول متعارفی^۷ در این نظریه اشاره می‌کند که هر یک از آنها به ارتباط گر میان فرهنگی کمک می‌کند تا با ایجاد تعادل در اضطراب و عدم قطعیت خود، بتواند ارتباط مؤثری با غریبه‌ها برقرار کند. گادیکانست در این نسخه از نظریه مدیریت اضطراب / عدم قطعیت خود ۴۷ اصل متعارف را ذیل موضوعات مرتبط با نظریه برمی‌شمرد. در این

-
1. Rogers & Kincaid
 2. mutual understanding
 3. McLeod & Chaffee
 4. accuracy
 5. Fielding
 6. Oetzel
 7. axiom

پژوهش تلاش شده مواردی از آن اصول که به موضوع پژوهش ارتباط دارد، به صورت خلاصه عنوان شده و ذیل عناوینی مشخص دسته‌بندی و تبیین شوند. به نظر می‌رسد به‌کارگیری هریک از این اصول می‌تواند در مدیریت اضطراب و عدم قطعیت ارتباط‌گر میان فرهنگی با دیگری تأثیر مثبتی داشته باشد که نتیجه آن می‌تواند در برقراری یک ارتباط مؤثر با دیگری نمایان شود.

الف. همگرایی و همدلی با دیگری

همگرایی و همدلی از لوازمی است که تحقق یک ارتباط مؤثر میان ارتباط‌گران را تسهیل می‌کند. همدلی به معنای درک احساسات دیگران و مشاهده دنیا از دید آنان است. اینکه آنان از چه چیزی ناراحت می‌شوند، چگونه می‌توان خود را جای ایشان گذاشت و احساس آنان را درک کرد، موضوع همدلی است. همدلی باعث می‌شود افراد حریم دیگران را محترم شمرده و احساسات، نیازها، نگرانی‌ها، علایق و نظرات آن‌ها را به هنگام تعامل، مدنظر قرار دهند تا بتوانند به‌طور مؤثر با ایشان ارتباط برقرار کنند. از نگاه گادیکانست افزایش شباهت‌های فردی میان ما و غریبه‌ها می‌تواند موجب کاهش اضطراب و عدم قطعیت در تعامل با غریبه‌ها و افزایش توانایی برای پیشگویی رفتار آن‌ها شود (گادیکانست، ۱۳۹۶، ج ۲: ۱۵۰).

اصل متعارف: هرچه میزان توانایی همدلی و درجه همگرایی ما با غریبه‌ها افزایش یابد، اضطراب ما کاهش و توانایی برای پیش‌بینی دقیق رفتار آن‌ها افزایش می‌یابد.

ب. ارتقای شناخت از دیگری

گادیکانست بر افزایش شناخت آگاهانه از غریبه و نقاط اشتراک و افتراق با او در برقراری ارتباطات میان فرهنگی تأکید دارد. او معتقد است هرچه میزان این شناخت بیشتر باشد، ارتباط مؤثرتری میان خود و دیگری برقرار خواهد شد. در واقع میان میزان درک ما از شباهت‌ها و تمایزهای گروه‌مان با گروه‌های غریبه و میزان اضطراب و عدم قطعیتی که در ارتباط با ایشان تجربه می‌کنیم، رابطه‌ای معکوس برقرار است.

اصل متعارف: هرچه میزان درک و فهم ما از شباهت‌ها و تفاوت‌های گروه‌مان با گروه‌های غریبه، افزایش یابد، اضطراب و عدم قطعیت ما کاهش و توانایی ما در پیش‌بینی رفتار آن‌ها افزایش خواهد یافت (گادیکانست، ۱۳۹۶، ج ۲: ۱۵۰)

اصل متعارف: در صورت افزایش دانش ما از زبان یا گویش غریبه‌ها، اضطراب ما کاهش و توانایی ما برای پیش‌بینی صحیح رفتار آنان افزایش می‌یابد (گادیکانست، ۱۳۹۶، ج ۲: ۱۶۳).

ج. افزایش تعامل با دیگری

بحث دیگری که توسط گادیکانست در قالب نظریه مدیریت اضطراب / عدم قطعیت در ارتباط مؤثر مطرح شده، پیرامون کمیت و کیفیت ارتباط با افراد غریبه و دیگران و رابطه آن با میزان اضطراب و عدم قطعیت در ارتباط‌گران میان فرهنگی است. نظریه کاهش عدم قطعیت برگر و کالابرس (۱۹۷۵) بیان می‌دارد هرچه فرآورده‌های لفظی و زبانی که ما در ارتباط‌مان با غریبه‌ها به کار می‌بریم، بیشتر باشد، اضطراب ما در تعامل با آن‌ها کاهش خواهد یافت. همچنین صمیمیت بیشتر در ارتباط با دیگران باعث اضطراب کمتر می‌شود (گادیکانست، ۱۳۹۶، ج ۲: ۱۵۴). در این بخش تعداد و انواع ارتباط‌ها تعیین‌کننده‌اند. او معتقد است کمیت و کیفیت ارتباطات با دیگران و میزان وابستگی ما با غریبه‌ها، تعیین‌کننده میزان اضطراب و قدرت پیش‌بینی‌کنندگی ما در تعامل با غریبه‌ها هستند.

اصل متعارف: افزایش در کمیت و کیفیت ارتباطات ما با افراد غریبه و اعضای گروه‌های آنان منجر به کاهش اضطراب ما شده و همچنین قدرت پیش‌بینی درست ما درباره رفتار آنان را افزایش می‌دهد (گادیکانست، ۱۳۹۶، ج ۲: ۱۵۵).

اصل متعارف: افزایش وابستگی متقابل ما با افراد غریبه باعث کاهش اضطراب و موجب افزایش قدرت و توانایی ما در پیش‌بینی رفتار آنان می‌شود (گادیکانست، ۱۳۹۶، ج ۲: ۱۵۵).

د. رعایت احترام دیگری

از نظر گادیکانست رعایت جنبه‌های اخلاقی در ارتباط با غریبه‌ها با میزان اضطراب ما در تعامل با غریبه‌ها رابطه معکوس دارد؛ یعنی به هر میزانی که احترام

به غریبه افزایش یابد، اضطراب ما در تعامل با او کاهش خواهد یافت.
اصل متعارف: افزایش احترام گذاشتن به غریبه‌ها موجب کاهش اضطراب ما می‌شود (گادیکانست، ۱۳۹۶، ج ۲: ۱۵۸).

۲-۱. پیشینه پژوهش

در حوزه ارتباطات میان‌فرهنگی با غریبه‌ها پژوهش‌های متعددی در محیط‌های علمی داخل و علی‌الخصوص خارج از کشور صورت گرفته است. با توجه به سابقه چنددهه‌ساله مطالعات میان‌فرهنگی در ایالات متحده و اروپا و اهمیتی که از دهه ۱۹۵۰ میلادی از سوی نظریه‌پردازان آمریکایی به این حوزه معطوف شد، شاهد نمونه‌های برجسته‌ای در نشریات علمی خارجی هستیم. درمقابل در فضای علمی داخل کشور اما ارتباطات میان‌فرهنگی به‌عنوان یک حوزه کمترشناخته‌شده موردتوجه قرار گرفته است. علی‌الخصوص به نظر می‌رسد فضای دانشگاهی کشور با ضعف بزرگی در زمینه مطالعات اسلامی در ارتباطات میان‌فرهنگی مواجه است. شاهد این موضوع نیز تعداد ناچیز کتاب‌های چاپ‌شده به زبان فارسی در این حوزه است که از عدد انگشتان یک دست نیز تجاوز نمی‌کند. البته این دغدغه از سوی برخی مراکز علمی، دانشگاه‌ها و پژوهشگاه‌ها موردتوجه قرار گرفته و نتیجه آن انتشار صدها عنوان مجله، پایان‌نامه و مقاله در این زمینه بوده است. با این حال به‌منظور جلوگیری از اطناب سخن در این مجال به ذکر نمونه‌های داخلی این پژوهش‌ها اکتفا می‌شود.

در میان پایان‌نامه‌هایی که بیشترین ارتباط را با موضوع این پژوهش دارند، می‌توان به پایان‌نامه «الگوی ارتباطات میان‌فرهنگی در اسلام» نوشته حمید یوسف‌زاده (۱۳۹۳) در دانشگاه باقرالعلوم علیه‌السلام اشاره کرد که در آن پژوهشگر تلاش کرده اصول حاکم بر ارتباط میان‌فرهنگی را از تعالیم اسلامی استخراج کند. در میان مقالاتی که به بررسی سیره معصومین علیهم‌السلام در تعامل با اهل سنت پرداخته‌اند، می‌توان به پایان‌نامه «سیره ارتباطی امام باقر علیه‌السلام و امام صادق علیه‌السلام در مواجهه با فرق و مذاهب دیگر» نوشته میثم سلیمانی جوشقانی (۱۳۹۳) در دانشکده علوم حدیث اشاره کرد که طی آن پژوهشگر به

بررسی اصول و روش‌های علمی و عملی، روش‌های برخورد و سازوکارهای تعامل با فرقه‌ها در سیره امامین صادقین علیهما السلام پرداخته است. همچنین مقالاتی در زمینه ارتباطات میان فرهنگی اقوام و مذاهب در ایران منتشر شده که از میان آن‌ها می‌توان به مقاله «کیفیت روابط میان فرهنگی در جامعه ایران و عوامل مؤثر بر آن» نوشته ابراهیم حاجیانی و آزیتا اخلاقی (پاییز ۱۳۹۱)، مقاله «الگوهای فرهنگی همسازی شیعه و سنی در جنوب ایران: مطالعه حساسیت میان فرهنگی اهل تسنن و تشیع در جنوب استان فارس (لارستان) و غرب استان هرمزگان (بستک)» نوشته تقی زادگان و همکاران (۱۳۹۷)، مقاله «دوجوانی شدن‌ها و حساسیت‌های بین فرهنگی مطالعه موردی روابط بین فرهنگی اهل تسنن و تشیع در استان گلستان» نوشته عاملی و مولایی (تابستان ۱۳۸۸) و مقاله «تأثیر روابط میان فرهنگی بر شیوه زمامداری از دیدگاه حضرت علی (ع)» نوشته ولیخانی و رحمتی (بهار و تابستان ۱۳۹۱) اشاره کرد. در رابطه با نظریه مدیریت اضطراب و عدم قطعیت نیز کار علمی اندکی در ایران صورت گرفته که مقاله «مدیریت اضطراب/عدم قطعیت در سازگاری میان فرهنگی غربیه‌ها» نوشته بشیر و سرفراز (۱۳۹۰) از این جمله است که به بررسی زمینه‌های متغیر فرهنگی در ایجاد، کاهش یا افزایش اضطراب و عدم قطعیت ساکنان موقتی فرهنگ‌های جدید میزبان پرداخته است.

نگاهی به پیشینه پژوهش نشان می‌دهد موضوع ارتباطات میان فرهنگی شیعه و اهل سنت به‌ویژه در دیدگاه معصومین علیهم السلام تاکنون از منظر نظریه مدیریت اضطراب / عدم قطعیت در ارتباط مؤثر بررسی نشده است. این مسئله ضرورت تحقیق پیرامون شیوه‌های بهبود و توسعه روابط شیعه و اهل سنت با استفاده از نظریات ارتباطات میان فرهنگی به‌ویژه نظریه مزبور را که به دنبال ارائه راهکارهایی برای کاهش اضطراب و عدم قطعیت در تعامل با غربیه‌ها و رسیدن به فهم و درک مشترک است، آشکار می‌سازد.

۲. چارچوب روشی و فرایند پژوهش

روش به‌کاررفته در این پژوهش مطالعه اسنادی و کتابخانه‌ای در گردآوری و

رویکرد توصیفی-تحلیلی در استنتاج یافته‌هاست. ابزار گردآوری اطلاعات تهیه فیش از منابع مکتوب بوده و تلاش شده با جستجو در کتب روایی معتبر شیعه، روایات مرتبط با تعامل با اهل سنت که در دستورات اهل بیت علیهم السلام بر آن تأکید شده، بررسی شود. برای این منظور جهت گردآوری روایات مربوطه مجموعه‌ای از کلیدواژه‌ها و عباراتی را در یک فرایند رفت و برگشتی با پنج تن از کارشناسانی که هم در حوزه علوم و معارف اسلامی و هم در حوزه علم ارتباطات خبرگی دارند، مطرح شده تا اعتبار و بسندگی آن‌ها جهت جستجو در متون روایی مورد سنجش قرار گیرد و با جستجوی هدفمند در روایات نتایج دقیق‌تری به دست آید. در نهایت کلیدواژه‌های نیکویی و حسن معاشرت، مدارا، تقیه، تقیه مداراتی و حضور در اجتماع عامه با بالاترین میزان وثوق، از سوی کارشناسان مورد تأیید قرار گرفت. در مرحله بعد کلیدواژه‌های مذکور در محیط سایت کتابخانه مدرسه فقهت^۱ که یک کتابخانه برخط رایگان برای استفاده پژوهشگران و حاوی ۶,۴۲۶ عنوان کتاب در قالب ۱۵,۰۸۷ جلد از کتاب‌های فقهی، اصولی، حدیثی، تفسیری و ... است، جستجو شد. سپس فیش‌هایی از میان انبوه روایاتی که بیشترین تناسب و ارتباط موضوعی با پژوهش حاضر را دارند، جمع‌آوری شد و با استفاده از روش تحلیل مضمون مورد بررسی قرار گرفت.

جدول مشخصات خبرگانی که جهت استخراج کلیدواژه‌ها به ایشان مراجعه شد به شرح زیر است:

جدول ۱. مشخصات جمعیت‌شناختی خبرگان پژوهش

خبره	رشته تحصیلی	مقطع	تخصص
خبره ۱	ارتباطات بین‌الملل	استاد تمام	ارتباطات میان فرهنگی و بین‌الملل
خبره ۲	فرهنگ و ارتباطات	دکتری	ارتباطات میان فرهنگی و میان دینی
خبره ۳	فرهنگ و ارتباطات	دکتری	ارتباطات میان فرهنگی و بین‌الملل
خبره ۴	حوزوی / فرهنگ و ارتباطات	سطح دو/ دکتری	ارتباطات میان فرهنگی و میان دینی
خبره ۵	حوزوی	سطح سه	ارتباطات میان مذهبی و بین‌الملل - مبلغ و فعال میدانی وحدت اسلامی

۲-۱. تحلیل مضمون

روش تحلیل مضمون، از روش‌هایی است که در طیف گسترده‌ای از روش‌های نظری و معرفت‌شناسی می‌توان از آن استفاده کرد. از این روش می‌توان به‌عنوان یک ابزار تحقیقاتی منعطف و مفید برای تحلیل حجم زیادی از داده‌های پیچیده و مفصل، استفاده کرد. براون و کلارک^۱ تحلیل مضمون را روشی برای شناسایی، تحلیل و گزارش الگوهای موجود در داده‌های کیفی می‌دانند. به گفته آن‌ها این روش فرآیندی برای تحلیل داده‌های متنی بوده و داده‌های پراکنده و متنوع را به داده‌های غنی و تفصیلی تبدیل می‌کند (Braun, V & Clarke, 2006: 6).

فرآیند کامل تحلیل مضمون را می‌توان به سه مرحله کلان، شش گام و بیست اقدام تقسیم کرد (عابدی جعفری و همکاران ۱۳۹۰: ۱۷۸) که در جدول شماره دو ذکر شده‌اند. یکی از مراحل تحلیل داده در تحلیل مضمون، مرحله کدگذاری است. در این مرحله داده‌های پراکنده باید در مجموعه‌هایی معنادار^۲ گردهم‌آیند تا کار تحلیل تسهیل شود. هدف اصلی در کدگذاری، ساده‌سازی کار در استفاده از پاسخ‌ها، از طریق جمع‌آوری پاسخ‌های مشابه و از نظر محتوی یکسان در گروه‌ها و مقولات کوچک‌تر است (ساروخانی، ۱۳۷۲: ۴۱۲). پس از آن مضامین اولیه از گزاره‌های موجود در متن مورد تحلیل، استخراج می‌شوند. سپس آن دسته از مضامین اولیه که اشتراکات موضوعی و مفهومی با یکدیگر دارند ذیل مضامین سازمان‌دهنده دسته‌بندی شده و این دسته از مضامین نیز به‌همین ترتیب ذیل بخش دیگری از مضامین که با عنوان مضمون فراگیر شناخته می‌شوند، قرار می‌گیرند. پس از مشخص شدن مضامین فراگیر و سازمان‌دهنده، شبکه‌ای از این مضامین ترسیم و تحلیل مرتبط با یافته‌های حاصل از تحلیل مضمون داده‌ها نگاشته می‌شود.

فرآیند گام‌به‌گام تحلیل مضمون و تحلیل شبکه مضامین در جدول، دسته‌بندی شده و به نمایش درآمده است:

1. Braun & Clarke

2. Meaningful Ensembles

جدول ۲. فرآیند گام به گام تحلیل مضمون و تحلیل شبکه مضامین (عابدی جعفری و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۷۸)

مرحله	گام	اقدام
۱. تجزیه و توصیف متن	۱. آشنا شدن با متن	- مکتوب کردن داده‌ها (در صورت لزوم) - مطالعه اولیه و مطالعه مجدد داده‌ها - نوشتن ایده‌های اولیه
	۲- ایجاد کدهای اولیه و کدگذاری	- پیشنهاد چارچوب کدگذاری و تهیه قالب مضامین - تفکیک متن به بخش‌های کوچک‌تر - کدگذاری ویژگی‌های جالب داده‌ها
	۳- جست‌وجو و شناخت مضامین	- تطبیق دادن کدها با قالب مضامین - استخراج مضامین از بخش‌های کدگذاشته متن - پالایش و بازبینی مضامین
۲. تشریح و تفسیر متن	۴- ترسیم شبکه مضامین	- بررسی و کنترل همخوانی مضامین با کدهای مستخرج - مرتب کردن مضامین - انتخاب مضامین پایه، سازمان‌دهنده و فراگیر - ترسیم نقشه (های) مضامین - اصلاح و تأیید شبکه (های) مضامین
	۵- تحلیل شبکه مضامین	- تعریف و نام‌گذاری مضامین - توصیف و توضیح شبکه مضامین
۳. ترکیب و ادغام متن	۶- تدوین گزارش	- تلخیص شبکه مضامین و بیان مختصر و صریح آن - استخراج نمونه‌های جالب داده‌ها - مرتبط کردن نتایج تحلیل با سؤالات تحقیق و مبانی نظری - نوشتن گزارش علمی و تخصصی از تحلیل‌ها

۳. یافته‌های پژوهش

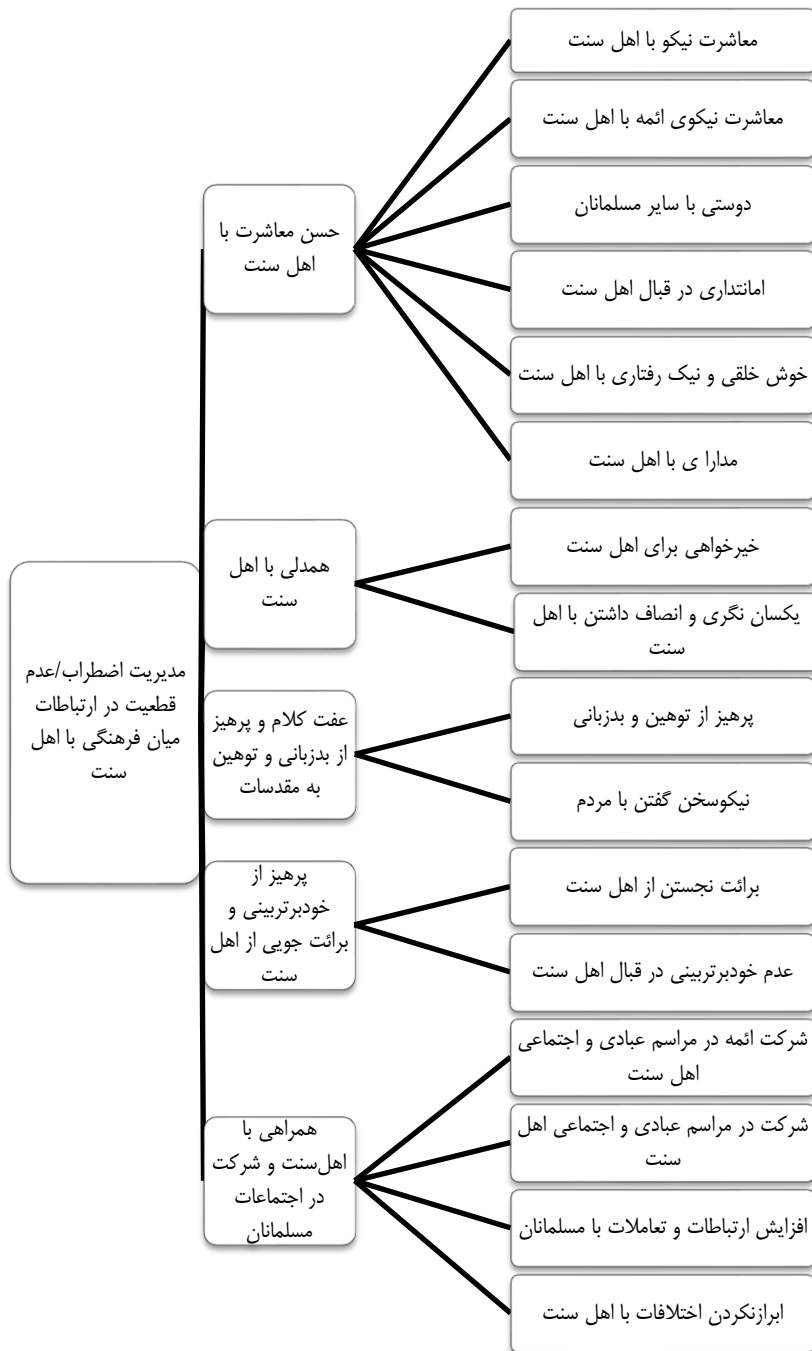
پس از تحلیل مضمون روایات استخراج‌شده از منابع معتبر شیعی، در نهایت ۳۸ مضمون اولیه، ۱۶ مضمون سازمان‌دهنده و ۵ مضمون فراگیر شناسایی شد که در ادامه این بخش و پس از ترسیم شبکه مضامین، هریک از مضامین فراگیر ذیل یک زیربخش تشریح خواهند شد. به منظور استخراج مضامین اولیه، سازمان‌دهنده و فراگیر جدول‌هایی تهیه شد که نمونه‌ای از آن در ادامه آمده است.

جدول ۳. نمونه جدول استخراج مضامین اولیه، سازمان دهنده و فراگیر در تحلیل متن روایات

مضمون فراگیر	مضمون سازمان دهنده	مضمون اولیه	گزاره
همراهی با اهل سنت و شرکت در اجتماعات مسلمانان	شرکت در مراسم عبادی و مناسک اجتماعی اهل سنت	شرکت در نماز اهل سنت	در مساجد عامه و اهل سنت نماز بگذارید
		امام جماعت شدن در نماز اهل سنت	اگر توانستید امام جماعت نماز اهل سنت شوید این کار را بکنید
		مؤذن شدن در نماز اهل سنت	اگر توانستید مؤذن نماز اهل سنت شوید این کار را بکنید
		نماز خواندن در صف اول اهل سنت	با آن‌ها نماز بگذار که نماز گزارنده با آن‌ها در صف اول مانند کسی است که در راه خدا شمشیر کشیده است
	شرکت ائمه در مراسم عبادی و مناسک اجتماعی اهل سنت	شرکت ائمه در نمازهای اهل سنت	حسن و حسین علیهما السلام پشت سر مروان نماز گزارده‌اند و ما نیز با ایشان نماز می‌گذاریم
	افزایش ارتباطات و تعاملات با مسلمانان	تقویت ارتباط با مسلمانان	بر مسلمانان لازم است که بکوشند با هم در ارتباط باشند
		اهتمام مسلمانان به امور یکدیگر	بر مسلمانان لازم است به یکدیگر توجه کنند
	ایراز نکردن اختلافات با اهل سنت	اشکار نکردن اختلافات با اهل سنت	آنچه را می‌فهمند به آن‌ها بگویید و آنچه را نمی‌پذیرند از آن‌ها بپوشید.
		کتمان مخالفت ظاهری با اهل سنت	با سایر مسلمانان در ظاهر در بیامیزید و در باطن با آن‌ها مخالفت کنید
		کتمان اسرار اهل بیت	اگر دانستید کسی (امر امامت و احادیث مخصوص ما را) فاش می‌کند، او را از آن بازدارید

در شکل زیر شبکه مضامین حاصل از تحلیل مضمون روایات به نمایش درآمده است.

شکل ۱. شبکه مضامین مدیریت اضطراب/عدم قطعیت در ارتباطات میان فرهنگی با اهل سنت



۳-۱. همدلی با اهل سنت

همدلی^۱ یک مفهوم در علم روانشناسی و به معنای قراردادن خود در جای دیگری و دیدن مسائل از دید اوست. این مسئله به افراد کمک می‌کند موقعیت و افکاری که دیگری در شرایط خاص دارد، درک کرده و بتوانند برای داشتن ارتباطی مؤثرتر رفتارهای او را به درستی تحلیل کنند. در روایات اسلامی نیز شاهد توصیه‌هایی به ابراز همدلی با مردم هستیم. امیرالمؤمنین علیه‌السلام در نامه‌ای خطاب به فرزندشان امام حسن علیه‌السلام ضمن توصیه‌هایی به ایشان، سفارش‌هایی اخلاقی پیرامون همدلی با دیگر افراد جامعه را مطرح ساختند. ایشان در خلال نکات‌شان در این روایت می‌فرمایند: «فرزندم در آنچه بین تو و دیگری است خود را ترازو قرار ده. پس برای دیگری بپسند آنچه برای خود می‌پسندی و نخواه برای دیگری آنچه برای خود نمی‌خواهی، ... و نیکی کن چنانکه دوست داری به تو نیکی شود و زشت دان از خود آنچه را از دیگری زشت پنداری، ... و آنچه دوست نداری برایت گفته شود مگو»^(۱) (فیض الاسلام اصفهانی، ۱۳۶۸، ج ۵: ۹۲۳). از این روایت و روایات مشابه آن می‌توان فهمید که ارتباط‌گر با قرار دادن خود در جایگاه دیگری می‌تواند به تعدیل رفتارش در ارتباطات میان‌فردی بپردازد و نیز به درک صحیح‌تری از حالات و موقعیت مخاطب در ارتباط دست یابد. لذا ذهنیت و در نتیجه رفتار او در تعامل با غریبه اصلاح شده و به فهم بیشتر که به همگرایی می‌انجامد، دست خواهد یافت.

۳-۲. عفت کلام و پرهیز از بدزبانی و توهین به مقدسات

از دیگر عوامل دخیل در برقراری یک ارتباط مؤثر، رعایت عفت کلام و خودداری از به‌کاربردن کلمات ناپسند در تعامل با افراد است. حفظ احترام و جایگاه اشخاص از اولویت‌های برقراری یک ارتباط سالم و موفق است. این نکته نیز در توصیه‌های اهل بیت علیهم‌السلام مورد اهتمام بوده است. روایتی از امام باقر علیه‌السلام در این باب نقل شده که در آن امام علیه‌السلام ویژگی‌هایی را برای شیعیان حقیقی برمی‌شمرند و به این جمله می‌رسد که «... با مردم همواره سخن

1. Empathy

نیکو گفته و زبان‌تان را از سخن بد بازدارید...»^(۳) (المازندرانی، ۱۳۸۲، ج ۸: ۲۲۶-۲۲۷). در رویداد دیگری که در جریان جنگ صفین رخ داد، حضرت امیرالمؤمنین علیه‌السلام متوجه شدند که دو تن از یاران‌شان اهالی شام را دشنام می‌دهند. امام علیه‌السلام ایشان را خواست و از این کار نهی‌شان فرمود. آن‌ها سؤال کردند که مگر ما برحق و آن‌ها بر نیستند؟ حضرت در پاسخ فرمودند: آری. گفتند: «پس چرا ما را از دشنام آنان نهی می‌کنید؟» امام علیه‌السلام در پاسخ به آن دو فرمودند: «زیرا من نمی‌پسندم که شما دشنام‌دهنده باشید». سپس از ایشان خواستند به‌جای ناسزاگویی برای هدایت گمراهان، وحدت مسلمین و خاموش شدن آتش جنگ دعا کنند^(۴) (مکارم‌شیرازی، ۱۴۲۶: ج ۸: ۶۷-۶۹). امام علیه‌السلام با نهی از ناسزاگویی، به یاران خویش می‌آموزد که حتی اگر در موضع حق باشند، نباید از هیچ تلاشی در جهت کاستن از تنش‌ها در جامعه اسلامی و اتحاد صفوف مسلمین - هرچند گروهی از آنان به دشمنی با ما برخاسته باشند - دریغ ورزند. توجه به این نکته حائز اهمیت است که نداشتن عفت‌کلام در تعامل با دیگری وی را از ادامه ارتباط میان‌فردی بازداشته و پایه‌های یک ارتباط مؤثر را به سستی می‌کشانند.

توجه به حرمت مقدسات افراد یکی دیگر از توصیه‌هایی است که در قرآن کریم و روایات معصومین علیهم‌السلام مورد تأکید قرار گرفته است. در این باره خداوند در آیه ۱۰۸ سوره انعام بیان می‌دارد که «هیچ‌گاه بت‌ها و معبودهای مشرکان را دشنام ندهید، زیرا این عمل سبب می‌شود که آن‌ها نیز نسبت به ساحت قدس خداوند همین کار را از روی ستم و نادانی انجام دهند»^(۴). امام صادق علیه‌السلام در تبیین این آیه فرمودند که «مؤمنان به بت‌های مشرکین دشنام می‌دادند و در طرف مقابل کفار هم همین کار را می‌کردند. لذا خداوند از سب بت‌های ایشان نهی کرد تا آن‌ها خدای مؤمنان را سب نکنند»^(۵) (الحسینی‌البحرانی، ۱۴۱۵، ج ۲: ۴۶۷). از نظر مکارم‌شیرازی (۱۳۷۴) علت صدور چنین دستوری از سوی خداوند این است که هر گروه و ملتی نسبت به عقاید و اعمال خود، تعصب دارد و توهین و فحاشی به مقدسات ایشان نتیجه‌ای جز ناراحتی و واگرایی آن‌ها به دنبال نخواهد داشت (مکارم‌شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۵: ۳۷۳). توهین و بدگویی

به آنچه برای فرد مقدس به‌شمار می‌رود، باعث برانگیخته‌شدن حساسیت‌های عقیدتی و مذهبی او شده و اختلال در ارتباط مؤثر را به دنبال خواهد داشت.

۳-۳. حسن معاشرت با اهل سنت

بخش مهمی از روایات اسلامی در زمینه اخلاق مربوط به خوش رفتاری و حسن معاشرت با مردم است. ابراز محبت و مهربانی با عموم مسلمانان از توصیه‌های ویژه معصومین علیهم‌السلام بوده و در روایات اسلامی بر ضرورت تعامل نیکو و همجواری با دیگر مسلمانان تأکید فراوان شده است. در این زمینه پیامبر اسلام صلی‌الله علیه و آله در روایتی بر خوبی و خیرخواهی مطلق با همه انسان‌ها اعم از خوب و بد و دوستی با مردم تأکید فرموده و این سبک رفتاری را اوج خردمندی فرد پس از دینداری دانسته‌اند.^(۶) در روایتی دیگر یکی از یاران امام صادق علیه السلام از ایشان پیرامون نحوه رفتار با مردمی که با آن‌ها معاشرت دارند، سؤال می‌کند که حضرت به او می‌فرماید: «امانت را به آنان برگردانید، اگر از شما شهادت خواستند، در شهادت و گواهی آن‌ها شرکت کرده، بیمارانشان را عیادت و جنازه آنان را مشایعت کنید»^(۷) (الحر العاملی، ۱۳۸۷، ج ۸، ۳۹۸). در بیانی دیگر از همین روایت حضرت بیان می‌دارند که ائمه معصومین علیهم‌السلام نیز در تعامل نیکو با عامه و اهل سنت به همین شکل عمل می‌کنند. «... به خدا سوگند آنان به عیادت بیمارانشان غیر شیعه می‌روند و بر جنازه‌هایشان حاضر می‌شوند و به سود و ضرر آن‌ها [هرچه حق باشد] گواهی می‌دهند و امانت‌های آنان را به آن‌ها برمی‌گردانند» و به شیعیان توصیه می‌کنند که شما نیز «به پیشوایان خود نگاه کنید و از آنان پیروی کنید، آن‌گونه که آنان [با اهل سنت] رفتار می‌کنند شما نیز همان‌طور رفتار کنید»^(۸) (کلینی، ۱۴۳۰، ج ۲: ۶۳۶).

تعامل نزدیک امام صادق علیه‌السلام با بزرگان و امامان فریق اهل سنت یکی دیگر از نمونه‌های این معاشرت نیکو است. به گونه‌ای که تمامی امامان اهل تسنن بلاواسطه یا مع‌الواسطه شاگرد ایشان بوده و نزد ایشان تلمذ کرده‌اند. ابوحنیفه و مالک بن انس امامان دو مذهب حنفی و مالکی از معاصران امام بوده و نزد ایشان شاگردی کرده‌اند. شافعی امام شافعیان نیز که در دوره بعد زندگی می‌کرده، از

شاگردان مالک و شاگرد شاگردان ابوحنیفه به حساب می‌آید. احمد بن حنبل امام حنبله نیز سلسله‌نسبش در شاگردی در یک جهت به امام صادق علیه‌السلام می‌رسد (مطهری، ۱۳۸۷: ۱۳۲-۱۳۳).

توجه به این روایات نشان از تأکید سیره عملی امامان معصومین علیهم‌السلام بر معاشرت نیکو و ارتباط فعال با اهل سنت و پرهیز از جدایی و واگرایی با ایشان دارد. بدیهی است داشتن رفتار خوب با همه انسان‌ها از هر قوم، نژاد و مذهب، موجب برانگیختن احساسات مثبت در ایشان شده و به بهبود تعاملات میان فرهنگی کمک شایانی می‌کند. ارتباط «دیگری» با فرد یا افرادی که با وی با مهربانی رفتار کرده و روابط اجتماعی نیکویی دارند، با اطمینان خاطر و آرامش بیشتری صورت خواهد گرفت. نتیجه این حس آرامش، کاهش اضطراب در طرفین ارتباط و حصول اشتراک معنا در جهت برقراری ارتباط مؤثر و سازنده است.

۳-۴. همراهی با اهل سنت و شرکت در اجتماعات مسلمانان

همراهی و همنوایی با افراد جامعه و حضور یکپارچه در اجتماعات عمومی یکی از عوامل مهم احساس نزدیکی در روابط اجتماعی است که این نکته در سیره ارتباطی اهل بیت علیهم‌السلام با اهل سنت و توصیه‌های ایشان در این زمینه به خوبی قابل مشاهده است. در کتاب من لا یحضره الفقیه شیخ عباس قمی، روایتی از امام صادق علیه‌السلام نقل شده که ایشان در آن به شیعیان توصیه می‌فرمایند که با اهل سنت مطابق با آداب و اخلاق خودشان رفتار کنند، در نماز جماعت و مراسم تشییع جنازه‌شان شرکت کرده و از بیماران‌شان عیادت به عمل آورند^(۹) (القمی، ۱۴۱۳، ج ۱: ۳۸۳).

سفارش‌های متعددی در روایات وجود دارد که شیعیان را به اقامه نماز در تجمعات عامه مسلمین دعوت کرده و ایشان را از جداطلبی و انزوای اجتماعی برحذر می‌دارد. امام صادق علیه‌السلام در روایتی نماز با اهل سنت در صف اول را معادل با اقامه نماز در صف اول پشت سر رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله می‌داند^(۱۰) (الحر العاملی، ۱۳۸۷، ج ۵: ۳۸۱). در روایتی از امام کاظم علیه‌السلام

نقل شده است که حسن و حسین علیهما السلام پشت سر مروان نماز گزارده‌اند و ما نیز با ایشان نماز می‌گزاریم (خمینی، ۱۳۸۰: ۵۵۳). مفهوم همه این روایات بر تحریض و تشویق شیعیان برای حضور در مجامع دینی اهل سنت و ارتباط با ایشان تأکید دارد که این حضور از نظر امام خمینی (ره) (۱۴۳۴) مستلزم ترک برخی از اجزا و شرایط [عمل] و انجام برخی امور ممنوعه [در فقه شیعه] است (خمینی، ۱۳۴۳: ۴۳) که از نظر معصومین علیهم السلام جهت تداوم ارتباط شیعیان و اهل سنت و حضور ایشان در فضای جامعه حتی می‌توان از برخی امور واجب چشم‌پوشی کرده و برخی امور ممنوعه را به جای آورد.

اجتناب از آشکارسازی مخالفت خود با عقاید دیگران و کتمان اسرار اهل بیت علیهم السلام از دیگر تأکیدات روایات شیعی است. در روایتی دیگر امام صادق علیه السلام در بیان ویژگی‌های شیعه حقیقی تأکید می‌فرماید که شیعیان باید صرفاً درباره آنچه اهل سنت بر آن شناخت دارند و آن را می‌فهمند با ایشان مسأله‌ای مطرح سازند و از سخن گفتن پیرامون آن مسائلی که آن‌ها نمی‌پذیرند و انکارش می‌کنند، پرهیز کنند. به فرموده امام صادق علیه السلام شیعیان باید باورهای خود را از مخالفان پنهان داشته و با ایشان از سر محبت و مهربانی رفتار کنند تا بدین وسیله توده جامعه اهل سنت به دوستی و مودت اهل بیت علیهم السلام متمایل شوند^(۱۱) (کلینی، ۱۴۳۰، ج ۳: ۵۶۳). با بررسی روایات اسلامی مشاهده می‌شود که تأکید معصومین علیهم السلام بر تعامل دوستانه و محبت‌آمیز با اهل سنت و پرهیز از بیان نکات اختلافی بوده که منجر به تفرقه و تنش‌آفرینی در جامعه می‌شود. این یعنی همگرایی و مشابهت را در ارتباطات میان فرهنگی با اهل سنت باید مورد توجه قرار داد و از ابراز مسائلی که منجر به بروز اختلاف و واگرایی با ایشان می‌شود، پرهیز کرد. نتیجه اتخاذ این سبک رفتاری با دیگری فرهنگی، افزایش میزان مشابهت با او و در نتیجه کاهش اضطراب در ارتباط و همبستگی بیشتر خواهد بود.

۳-۵. پرهیز از خودبرتربینی و برائت‌جویی از اهل سنت

عضویت افراد جامعه در گروه‌های قومی، مذهبی، نژادی، فرهنگی، سیاسی و ... مختلف، مجموعه‌ای از عقاید و نگرش‌ها را در ایشان پدید آورده و هویتی

چندبعدی را برای آنان رقم می‌زند. طبیعی است که هر فرد نسبت به عقیده و مکتبی که به آن باور دارد، تعصب داشته و آن را خیرالموجودین بداند. این نگاه به‌ویژه هنگامی که این امور صبغه مذهبی و مقدس به خود می‌گیرد، با شدت بیشتری دنبال می‌شود و گاهی به طرد و نفی مخالفان عقیدتی و مذهبی از سوی افراد می‌انجامد. این طرز نگاه می‌تواند دلایل مختلفی داشته باشد که تعصب، خودبرتربینی و ضعف شناخت از دیگر گروه‌ها از جمله آن هستند.

سیری در سیره معصومین علیهم‌السلام ما را به شواهدی در این زمینه رهنمون می‌سازد. آنجا که امام صادق علیه‌السلام در مواجهه با پدیده برائت‌جویی مسلمین از یکدیگر، ایشان را از این کار نهی فرموده و در توضیح دلیل این امر به اختلاف مسلمانان در درجات ایمان اشاره می‌فرمایند. در روایتی نقل شده که روزی در محضر امام صادق علیه‌السلام بحث درباره گروهی از مسلمانان [اهل سنت] به میان آمد و گفته شد که ایشان به آنچه ما معتقدیم، اعتقاد ندارند، لذا ما از آن‌ها بیزاری می‌جوئیم؛ در پاسخ به این شخص، امام علیه‌السلام فرمودند: «ما نیز چیزهایی می‌دانیم که شما نمی‌دانید؛ آیا ما باید از شما تبرّی بجوئیم؟» سپس آن‌ها را از تبرّی‌جستن از دیگرانی که هم‌عقیده با شیعیان نیستند نهی و به دوستی با ایشان امر فرمودند^(۱۳) (عطاردی، ۱۳۸۴: ۱۱۷ - ۱۱۸). نکته مدنظر در این روایت توجه به اختلاف مسلمانان در درجات ایمان و پرهیز از خودبرتربینی است. بنا بر فرمایش امام علیه‌السلام کسی که به عقیده‌ای پایبند است، نباید با برتر دانستن خود نسبت به غیرمعتقدین به آن از ایشان بیزاری بجوید؛ بلکه باید با آن‌ها مسیر دوستی و محبت را پیش گیرد. چنین نگرشی راه خودبرتربینی و بیزاری‌جستن از مخالفان را بر ارتباط‌گر میان‌فردی مسلمان می‌بندد. در نتیجه طرفین ارتباط نسبت به یکدیگر احساس نزدیکی و همگرایی بیشتری خواهند داشت که می‌تواند گام مهمی در جهت تحقق یک ارتباط مؤثر و کم کردن اختلافات و مسائل تفرقه‌انگیز باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

ارتباط و تعامل میان پیروان ادیان و مذاهب در طول تاریخ یک امر پیچیده و دارای زوایای متعدد بوده است. امروزه نیز به دلیل شرایط خاص داخل کشور و نیز

جهان اسلام، این موضوع دارای اهمیت فراوان است و به عنوان یک امر فراتر از امور صرفاً مذهبی به شمار می‌آید. چراکه دارای تبعات فرهنگی، اجتماعی و سیاسی مهمی است که در موارد بسیار با حیات جامعه اسلامی پیوند خورده است. ارتباطات میان فرهنگی شیعه و اهل سنت به ویژه در کشور ایران را به دلیل اختلافاتی که دو گروه در عقاید، باورها و دیدگاه‌های مذهبی با یکدیگر دارند، می‌توان در قالب اصول ارتباط «خود» و «دیگری» بررسی کرد. البته علی‌رغم این «دیگری بودن» اهل سنت، به دلیل اشتراکاتی که ذیل عنوان مسلمانی میان ایشان و شیعیان وجود دارد و نیز اتحاد و انسجام اجتماعی که جامعه ایران و جهان اسلام به آن نیاز دارند، باید دامنه تعاملات شیعه با ایشان افزایش یافته و چالش‌های ارتباطی موجود که باعث واگرایی و دوری پیروان این دو مذهب از یکدیگر می‌شود، برطرف شود.

بررسی اصول مدیریت اضطراب/عدم قطعیت در ارتباط مؤثر و تحلیل نکات استخراج شده از روایات نشان می‌دهد اشتراکات معناداری میان زمینه‌ها، اصول و اهداف مدنظر این نظریه و معارف بیان شده در سخنان معصومین علیهم السلام وجود دارد که در این مقاله تلاش شد بخشی از نتایج آن تبیین و استخراج شود.

- اهل بیت علیهم السلام بر داشتن «همدلی با اهل سنت» و قرار دادن خود در جایگاه ایشان برای تنظیم روابط اجتماعی توصیه فرموده‌اند. این امر موجب می‌شود فرد از دیدگاه مخاطبش به مسائل بنگرد و به درک مشترکی با او برسد. این درک مشترک منجر به رسیدن به اشتراک معنا در ارتباط با اهل سنت و همگرایی بیشتر با او خواهد شد.

- «عفت کلام و پرهیز از بدزبانی و توهین به مقدسات» بخش دیگری از سفارش‌های معصومین علیهم السلام در روایات را به خود اختصاص می‌دهد. اهل بیت علیهم السلام با نهی شیعیان از اهانت به مقدسات دیگر گروه‌های مذهبی، ایشان را به آرامش و منطوق دعوت کرده و از اختلاف بر حذر داشته‌اند. هنگامی که احترام دیگری حفظ نشده یا به مقدساتش توهین شود، این مسئله موجب بروز نفرت و انزجار و عدم رغبت به ادامه ارتباط در او خواهد شد. لذا برقراری یک

ارتباط مؤثر با اهل سنت نیازمند حفظ زبان از سخنان ناپسند و احترام به عقاید و مقدسات ایشان است که نتیجه آن افزایش همگرایی با ایشان و کاهش عدم قطعیت و اضطراب در ارتباطات میان فرهنگی خواهد شد.

- محور دیگری که در روایات اهل بیت علیهم السلام به آن اشاره شده «حسن معاشرت با اهل سنت» است. این دسته از روایات با اصول افزایش تعامل با دیگری و رعایت احترام دیگری در نظریه مدیریت اضطراب / عدم قطعیت در ارتباط مؤثر تطابق و نزدیکی دارد. براین اساس داشتن ارتباطات نزدیک و حسن همجواری با اهل سنت منجر به افزایش شناخت ما از ایشان می شود. این امر موجب می شود اضطراب و عدم قطعیت کمتری را در ارتباط با ایشان تجربه کنیم که نتیجه آن نزدیکی اجتماعی و همگرایی بیشتر خواهد بود.

- اصل دیگر بر «همراهی با اهل سنت و شرکت در اجتماعات مسلمانان» تأکید دارد. براساس روایات این مهم از طریق پرهیز از ابراز اختلافات عقیدتی، شرکت در مراسم عبادی و مناسک اجتماعی آنان و اظهار محبت و مهربانی با اهل سنت قابل تحقق است. این دسته از روایات را می توان با اصل افزایش شباهت به دیگری و همگرایی و همدلی با دیگری منطبق دانست. براین اساس همراهی و همگرایی با دیگری منجر به کاهش اختلافات و افزایش صمیمیت با ایشان می شود. نتیجه این امر افزایش قطعیت و کاهش اضطراب در ارتباط با دیگران و تحقق ارتباطات سازنده با ایشان خواهد بود.

- بخش دیگر روایات به «پرهیز از خودبرتربینی و برائت جویی از اهل سنت» اشاره دارد. معصومین علیهم السلام با اشاره به اختلاف مسلمانان در درجات ایمان، شیعیان را از خودبرتربینی و برائت جویی از دیگر مسلمانان نهی کرده و ایشان را به دوستی و محبت با غیرشیعیانی که با ایشان اختلافات عقیدتی و مذهبی دارند، ترغیب کرده اند. این دسته از روایات را می توان با اصول «همگرایی و همدلی با دیگری» و «رعایت احترام دیگری» در نظریه مدیریت اضطراب / عدم قطعیت در ارتباط مؤثر منطبق دانست. به کار بستن این روایات در قالب اصول مذکور می تواند به احترام میان شیعیان و اهل سنت بینجامد که نتیجه آن بهبود سطح کیفیت

ارتباطات میان فرهنگی این دو گروه خواهد بود.

پیشنهادها

در جوامع چند فرهنگی اهمیت بالای کاربست نظریات ارتباطات میان فرهنگی که به بررسی تعاملات میان افراد فرهنگ‌های مختلف می‌پردازد، امری انکارناپذیر است. مطالعه مسائل این حوزه در جامعه‌ای نظیر جامعه ایران که افراد دو مذهب شیعه و اهل سنت غالبیت جمعیت آن را تشکیل می‌دهند و روابط میان آن‌ها دارای حساسیت میان فرهنگی زیادی است، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. به کار بستن نظریات ارتباطات میان فرهنگی که طیف متنوعی را شامل می‌شود، می‌تواند به کاهش حساسیت‌های میان فرهنگی و بهبود شرایط ارتباطات میان افراد مذاهب و قومیت‌های مختلف در جامعه ایران کمک شایانی کند. لذا به نظر می‌رسد پژوهش‌های کاربردی که بتواند از نظریات حوزه ارتباطات میان فرهنگی برای رفع چالش‌های فرهنگی، اجتماعی و سیاسی جامعه ایران چاره‌اندیشی کند، از نیازهای اساسی کشور و جهان اسلام است. براین اساس برخی عناوین که به لحاظ موضوع به پژوهش حاضر ارتباط دارند، در ادامه خواهد آمد:

- چالش‌های ارتباطات میان فرهنگی شیعه و اهل سنت در ایران
- توصیه‌های سیاستی ارتباطات میان فرهنگی شیعه و اهل سنت در ایران
- مؤلفه‌های همبستگی اجتماعی مذاهب اسلامی در ایران
- زمینه‌های واگرایی اجتماعی و سیاسی اهل سنت در ایران

پی‌نوشت‌ها

۱. بُنَى اجْعَلْ نَفْسَكَ مِيزَانًا فِيمَا بَيْنَكَ وَ بَيْنَ غَيْرِكَ فَأَحْبِبْ لِغَيْرِكَ مَا تُحِبُّ لِنَفْسِكَ وَ اكْرَهُ لَهُ مَا تَكْرَهُ لَهَا وَ ... وَ أَحْسِنُ كَمَا تُحِبُّ أَنْ يَحْسَنَ إِلَيْكَ وَ اسْتَفِيحْ مِنْ نَفْسِكَ مَا تَسْتَفِيحُ مِنْ غَيْرِكَ... وَ لَا تَقُلْ مَا لَا تُحِبُّ أَنْ يُقَالَ لَكَ.
۲. مَا شِيعْنَا إِلَّا مِنْ ... كَفَّ الْأَلْسُنَ عَنِ النَّاسِ إِلَّا مِنْ خَيْرٍ
۳. اِنِّى اُكْرَهُ لَكُمْ أَنْ تَكُونُوا سَبَابِينَ، وَ لَكِنَّكُمْ ... قُلْتُمْ مَكَانَ سَبِّكُمْ إِيَاهُمْ: اللَّهُمَّ احْقِنِ دِمَاءَنَا وَ دِمَاءَهُمْ، وَ اصْلِحْ ذَاتَ بَيْنِنَا وَ بَيْنَهُمْ، وَ اهْدِهِمْ مِنْ ضَلَالَتِهِمْ
۴. وَ لَا تَسُبُّوا الَّذِينَ يَدْعُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ فَيَسُبُّوا اللَّهَ عَدْوًا بِغَيْرِ عِلْمٍ كَذَلِكَ زَيْنًا لِكُلِّ أُمَّةٍ عَمَلُهُمْ ثُمَّ إِلَىٰ رَبِّهِمْ مَرْجِعُهُمْ فَيُنَبِّئُهُمْ بِمَا كَانُوا يَعْمَلُونَ. انعام: ۱۰۸.
۵. كَانَ الْمُؤْمِنُونَ يَسُبُّونَ مَا يُعْبُدُ الْمُشْرِكُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ وَ كَانَ الْمُشْرِكُونَ يَسُبُّونَ مَا يُعْبُدُ الْمُؤْمِنُونَ فَهَيَّ اللَّهُ عَنْ سَبِّ آلِهِتِهِمْ لِكَيْ لَا يَسُبَّ الْكُفَّارُ إِلَهَ الْمُؤْمِنِينَ
۶. رسولُ الله صلي الله عليه و آله: رأسُ العقلِ بعدَ الدينِ التَّوَدُّدُ إِلَى النَّاسِ، وَ اصْطِنَاعُ الْخَيْرِ إِلَى كُلِّ بَرٍّ وَ فَاجِرٍ
۷. عَنْ مُعَاوِيَةَ بْنِ وَهَبٍ قَالَ: قُلْتُ لِأَبِي عَبْدِ اللَّهِ عَلَيْهِ السَّلَامُ كَيْفَ يَنْبَغِي لَنَا أَنْ نَصْنَعَ فِيمَا بَيْنَنَا وَ بَيْنَ قَوْمِنَا وَ فِيمَا بَيْنَنَا وَ بَيْنَ خُلَطَائِنَا مِنَ النَّاسِ؟ قَالَ فَقَالَ تَوَدُّونَ الْأَمَانَةَ إِلَيْهِمْ وَ تَقِيمُونَ الشَّهَادَةَ لَهُمْ وَ عَلَيْهِمْ وَ تَعُوذُونَ مَرْضَاهُمْ وَ تَشْهَدُونَ جَنَائِزَهُمْ
۸. تَنْظُرُونَ إِلَىٰ أَيْمَتِكُمُ الَّذِينَ تَقْتُلُونَ بِهِمْ فِتْنَةً مِمَّا يَصْنَعُونَ فَوَ اللَّهُ إِنَّهُمْ لَيَعُوذُونَ مَرْضَاهُمْ وَ يَشْهَدُونَ جَنَائِزَهُمْ وَ يَقِيمُونَ الشَّهَادَةَ لَهُمْ وَ عَلَيْهِمْ وَ يُؤَدُّونَ الْأَمَانَةَ إِلَيْهِمْ.
۹. عَنْ الصَّادِقِ عَلَيْهِ السَّلَامُ قَالَ يَا زَيْدُ خَالِقُوا النَّاسَ بِأَخْلَاقِهِمْ صَلُّوا فِي مَسَاجِدِهِمْ وَ عُوذُوا مَرْضَاهُمْ وَ اشْهَدُوا جَنَائِزَهُمْ
۱۰. مَنْ صَلَّى مَعَهُمْ فِي الصَّفِّ الْأَوَّلِ كَانَ كَمَنْ صَلَّى خَلْفَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَ آله
۱۱. عَنْ عَبْدِ الْأَعْلَى، قَالَ: سَمِعْتُ أَبَا عَبْدِ اللَّهِ عَلَيْهِ السَّلَامُ يَقُولُ: ... مِنْ احْتِمَالِ أَمْرِنَا سِتْرَهُ وَ صِبَانَتَهُ مِنْ غَيْرِ أَهْلِهِ، فَأَقْرَبُهُمُ السَّلَامَ، وَقُلْ لَهُمْ: رَحِمَ اللَّهُ عَبْدًا اجْتَرَّ مَوَدَّةَ النَّاسِ إِلَىٰ نَفْسِهِ، حَدَّثُوهُمْ بِمَا يَعْرِفُونَ، وَ اسْتُرُوا عَنْهُمْ مَا يَنْكُرُونَ
۱۲. ثُمَّ جَرَى ذِكْرُ قَوْمٍ فَقُلْتُ [لِأَبِي عَبْدِ اللَّهِ] جَعَلْتَ فِدَاكَ إِنَّا نَبْرَأُ مِنْهُمْ؛ إِنَّهُمْ لَا يَقُولُونَ مَا نَقُولُ، قَالَ: فَقَالَ: «يَتَوَلَّوْنَا وَ لَا يَقُولُونَ مَا نَقُولُونَ، تَبْرَأُونَ مِنْهُمْ؟» قَالَ: قُلْتُ: نَعَمْ، قَالَ: «فَهُوَ ذَا عِنْدَنَا مَا لَيْسَ عِنْدَكُمْ، فَيَنْبَغِي لَنَا أَنْ نَبْرَأَ مِنْكُمْ؟» قَالَ: قُلْتُ: لَا، جَعَلْتَ فِدَاكَ، قَالَ: «وَ هُوَ ذَا عِنْدَ اللَّهِ مَا لَيْسَ عِنْدَنَا، أَفَرَأَاهُ اطَّرَحْنَا؟» قَالَ: قُلْتُ: لَا وَ اللَّهُ جَعَلْتَ فِدَاكَ، مَا نَفَعَلُ قَالَ: فَتَوَلَّوْهُمْ وَ لَا تَبْرَأُوا مِنْهُمْ؛

منابع و ماخذ

- اولمر، رابرت آر؛ سلنو، تیموتی ال. سیگر، متیو (۱۳۹۱). ارتباطات بحران: تبدیل بحران به فرصت. (ترجمه: مرتضی قلیچ و محمدحسن خطیبی بایگی) تهران: دانشگاه امام صادق علیه السلام.
- الحر العاملی، ابوجعفر (۱۳۸۷). وسائل الشیعه الی تحصیل مسائل الشریعه. تهران: کتابفروشی اسلامیة.
- الحسینی البحرانی، السید هاشم بن سلیمان (۱۴۱۵ ق). البرهان فی تفسیر القرآن. قم: موسسه البعثة.
- القمی، محمد بن علی (الشیخ الصدوق) (۱۴۱۳ ق). من لا یحضره الفقیه. قم: دفتر انتشارات اسلامی جامعه مدرسین حوزه علمیه قم.
- المازندرانی، محمدصالح (۱۳۸۲ ق). شرح الکافی. تهران: المكتبة الإسلامية.
- بشیر، حسن (۱۳۹۷). نظریه مدیریت خوف و رجاء (بیم/امید) در ارتباطات اسلامی، در حسن بشیر، مطالعات میان فرهنگی. تهران: دانشگاه امام صادق علیه السلام.
- بشیر، حسن؛ سرفراز، حسین (۱۳۹۰). مدیریت اضطراب/عدم قطعیت در سازگاری میان فرهنگی غریبه ها. مطالعات میان فرهنگی، ۶(۱۶)، ۳۲-۱.
- خمینی، روح الله (۱۳۸۰). کتاب الطهارة. تهران: موسسه تنظیم و نشر آثار امام خمینی (ره).
- خمینی، روح الله (۱۴۳۴ ق) الرسائل الفقهیة و الاصولیة (موسوعة الإمام الخمينی ۲۰). قم: موسسه تنظیم و نشر آثار الإمام الخمينی.
- دنزباخ، ولفگانگ (۱۳۹۰). دانشنامه بین المللی ارتباطات. (ویراستاران: حسن بشیر و مسعود کوثری). تهران: دانشگاه امام صادق علیه السلام.
- ساروخانی، باقر. (۱۳۷۲). روشهای تحقیق در علوم اجتماعی. جلد اول اصول و مبانی. تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- عابدی جعفری، حسن؛ تسلیمی، محمدسعید؛ فقیهی، ابوالحسن و شیخ زاده، محمد (۱۳۹۰). تحلیل مضمون و شبکه مضامین: روشی ساده و کارآمد برای تبیین الگوهای موجود در دادههای کیفی. اندیشه مدیریت راهبردی (۱۰)، ۱۵۱-۱۹۸.
- عاملی، سعیدرضا؛ محمدخانی، نجمه (۱۳۸۷). ارتباطات بینفرهنگی و گفتمان حقوقی، آموزشی و رسانهای ایرانی. تحقیقات فرهنگی، ۱(۴)، ۴۱-۷۸.

- عاملی، سعیدرضا؛ مولایی، حمیده (۱۳۸۸). دوجوانی شدن‌ها و حساسیتهای بین فرهنگی؛ مطالعه موردی روابط بین فرهنگی اهل سنت و تشیع در استان گلستان. تحقیقات فرهنگی (۷)، ۱-۳۰.
- عطاردی، عزیزالله (۱۳۸۴ ق). مسند الإمام الصادق أبيعبدالله جعفر بن محمد عليهما السلام. تهران: عطارد.
- غمامی، سید محمدعلی؛ اسلامی تنها، اصغر (۱۳۹۵). همشناسی فرهنگی؛ الگوی قرآنی ارتباطات میان فرهنگی. تهران: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات.
- فیضالاسلام اصفهانی، علی تقی (۱۳۶۸). ترجمه و شرح نهجالبلاغه. تهران: سازمان چاپ و انتشارات فقیه.
- کلینی، محمد بن یعقوب (۱۴۳۰ ق). الکافی. تهران: دارالحدیث.
- گادیکانست، ویلیام بی (۱۳۹۶). نظریهپردازی درباره ارتباطات میان فرهنگی. (حسن بشیر، مترجم) تهران: دانشگاه امام صادق علیهالسلام.
- مطهری، مرتضی (۱۳۸۷)، شش مقاله. تهران: صدرا.
- مکارم الشیرازی، ناصر (۱۴۲۶ ق). فحات الولاية. قم: مدرسه امام علی بن ابی طالب علیه السلام.
- مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۷۴). تفسیر نمونه. تهران: دار الکتب الاسلامیه.

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Fielding, M. (2006). Effective communication in organisations. Juta and Company Ltd.
- Gudykunst, W. (1993). Toward a theory of effective interpersonal and intergroup communication: an anxiety/uncertainty management (AUM) perspective.
- Gudykunst, W. (1995). Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory, Current Status. In R. L. Wiseman, *Intercultural Communication Theory* (pp. 8-580).
- Gudykunst, W. B. (2005). *Theorizing about intercultural communication*. USA: Sage Publication.
- Gudykunst, W. B., & Mody, B. (2001). *Handbook of international and intercultural communication*. USA: Sage Publications.
- Lauring, J. (2011). Intercultural Organizational Communication: The Social Organizing of Interaction in International Encounters. *Journal of Business and Communication*, 48(3), 231-55.
- Marris, P. (2005). The politics of uncertainty: Attachment in private and public

life. UK: Routledge.

Oetzel, J. (2017). Effective intercultural workgroup communication theory. *The International Encyclopedia of Intercultural Communication*. 1-5.

Rogers, E., & Kincaid, D. (1981). *Communication networks: Toward a new paradigm for research*. Free Press.

Stephan, W., & Stephan, C. (1985). Intergroup anxiety. *Journal of social issues*, 41(3), 157-175.

References

- Abedi Jafari, H., Taslimi, M., Faqih, A., & Sheikhzadeh, M. (2011). Content Analysis and Content Network: A Simple and Efficient Method for Explaining Patterns in Qualitative Data. *Strategic Management Thought*(10), 151-198.(in Persian)
- Al-Hurr Al-Ameli, A. J. (2008). *Wasa'il al-Shia*. Tehran: Islamiah Bookstore. (in Arabic)
- Al-Husseini Al-Bahrani, A.-S. H. (1993). *Al-Burhan Fi Tafsir al-Quran*. Qom: Al-Ba'thah Foundation. (in Arabic)
- Al-Mazandarani, M. (1980). *Sharh al-Kafi*. Teran: Al-Maktabah Al-Islamiyah. (in Arabic)
- Al-Qomi, M. (al-Shaykh al-Saduq) (1991). *Man La Yahduruhu al-Faqih*. Qom: Office of Islamic Publications for Society of Seminary Teachers of Qom. (in Arabic)
- Ameli, S. R., & Molaee, H. (2009). Bi-globalizations and intercultural sensitivities; A Case Study of Intercultural Relations between Sunnis and Shiites in Golestan Province. *Cultural Research*, 2(7), 1-30. (in Persian)
- Ameli, S., & Mohammadkhani, N. (2008). Crosscultural Communication and Iranian Legal, Educational and Media Discourse. *Cultural Research*(8), 41-78. (in Persian)
- Atarodi, A. (1962). *Musnad Imam Sadiq Abi Abdullah Ja'far bin Muhammad* (peace be upon him). Tehran: Atarod. (in Persian)
- Bashir, H. (2018). Management of Fear and Hope Theory in Islamic Communication. In H. e. Bashir, *Intercultural Studies*. Teran: Imam Sadiq University (AS). (in Persian)
- Bashir, H., & Sarfaraz, H. (2011). *Anxiety/Uncertainty Management in*

- Intercultural Adaptation of Strangers. *Intercultural Studies*(16), 1-32. (in Persian)
- Berger, C. (1979). Beyond initial interaction: Uncertainty, understanding, and the development of interpersonal relationships. *Language and social psychology*, 122-144.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Donsbach, W. (2008). *The International Encyclopedia of Communication*. USA: Blackwell Publishing. (in Persian)
- Faiz al-Islam Isfahani, A. (1989). *Translation and Explanation of Nahj al-Balaghah*. Tehran: Faqih Printing and Publishing Organization.(in Persian)
- Fielding, M. (2006). *Effective communication in organisations*. Juta and Company Ltd.
- Ghamami, S., & Eslami Tanha, A. (2016). *Cultural Mutual Familiarity, a Quranic model of intercultural communication*. Tehran: Research Center for Culture, Arts and Communications. (in Persian)
- Gudykunst, W. (1993). *Toward a theory of effective interpersonal and intergroup communication: an anxiety/uncertainty management (AUM) perspective*.
- Gudykunst, W. (1995). *Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory, Current Status*. In R. L. Wiseman, *Intercultural Communication Theory* (pp. 8-580).
- Gudykunst, W. (2017). *Theorizing about intercultural relations*. (H. Bashir, Trans.) Tehran: Imam Sadegh (AS) University. (in Persian)
- Gudykunst, W. B. (2005). *Theorizing about intercultural communication*. USA: Sage Publication.
- Gudykunst, W. B., & Mody, B. (2001). *Handbook of international and intercultural communication*. USA: Sage Publications.
- Khomeini, R. (2001). *Book of Purification*. Tehran: Institute for Organizing and Publishing the Works of Imam Khomeini. (in Arabic)
- Khomeini, R. (2012). *Jurisprudential and principled messages (Imam Khomeini Encyclopedia 20)*. Qom: Institute for Organizing and Publishing the Works of Imam Khomein. (in Arabic)
- Kulayni, M. (2008). *Al-Kafi*. Tehran: Dar al-Hadith. (in Arabic)

- Lauring, J. (2011). Intercultural Organizational Communication: The Social Organizing of Interaction in International Encounters. *Journal of Business and Communication*, 48(3), 231-55.
- Makarem Sh, N. (2004). *Nafahat Al-Welayah*. Qom: Imam Ali Ibn Abi Talib (peace be upon him) School. (in Arabic)
- Makarem Shirazi, N. (1995). *Tafsir Nemooneh*. Tehran: Dar Al-Kotob Al-Islamiyah. (in Persian)
- Marris, P. (2005). *The politics of uncertainty: Attachment in private and public life*. UK: Routledge.
- Motahari, M. (2008). six articles. Tehran: Sadra. (in Persian)
- Oetzel, J. (2017). Effective intercultural workgroup communication theory. *The International Encyclopedia of Intercultural Communication*. 1-5.
- Rogers, E., & Kincaid, D. (1981). *Communication networks: Toward a new paradigm for research*. Free Press.
- Sarukhani, B. (1993). *Research methods in social science (Vol. 1 Principles)*. Tehran: Institute of Humanities and Cultural Studies. (in Persian)
- Stephan, W., & Stephan, C. (1985). Intergroup anxiety. *Journal of social issues*, 41(3), 157-175.
- Ulmer, R., Sellnow, T., & Seeger, M. (2012). *Effective Crisis Communication, Moving from Crisis to Opportunity*. (M. Ghilich, & M. Khatibi Bayegi, Trans.) Tehran: Imam Sadiq University (AS). (in Persian)