

قول سدید و اثر آن بر ارتباطات مؤثر سازمانی

دکتر مهدی یاراحمدی
خراسانی

(نویسنده‌ی مسئول)
دانش‌آموخته‌ی دکتری مدیریت
دانشگاه آزاد اسلامی واحد
مشهد و مدرس مدعو همان
دانشگاه
MahdiyarAhmadi@gmail.
com

راضیه عامری فرد

دانش‌آموخته کارشناسی ارشد
مدیریت بازرگانی، گرایش
بازاریابی دانشگاه غیرانتفاعی
تابران
Razieh.Amerifard@yahoo.
com

چکیده: یکی از عظمت‌های آفرینش انسان که او را ممتاز کرده است بیان او است. زبان، از نشانه‌های عظمت خداوند است که اگر به درستی به کار برده نشود موجب آسیب‌های بسیاری می‌شود، بنابراین در قرآن و روایات اهل بیت علیهم‌السلام به حفظ زبان بسیار توصیه شده است. انسان در زندگی اجتماعی خویش نیازمند ارتباط مستحکم و مؤثر با دیگران است، تا بدین وسیله در نیل به اهداف والای الهی و انسانی مسیری صحیح و هموار را طی نماید؛ زیرا اسلام علاوه بر اصلاح فرد، بر اصلاح جامعه نیز تأکید دارد و اصلاح جامعه جز با برقراری ارتباط تأثیرگذار و موفق با انسان‌ها میسر نیست. شناخت انواع گفتار، از جمله قول سدید و در راستای آن کسب مهارت در به کارگیری آن می‌تواند به عملکردی بهتر در این زمینه دست یافت. ویژگی‌های قول سدید عبارت است: از منطبق بودن بر صواب حق، عقل، رفق و نرمی. مهم‌ترین مصادق قول سدید در تعاملات انسانی عبارتند از: آرامش بخشی بر اساس خداواری، عاقبت اندیشی در سخن، اکرام، دل‌جویی و دل‌داری دادن در سخن، عزت و ارزش‌گذاری در کلام، حق‌مداری و مردود شمردن خرافات، رعایت حق الناس و معاد باوری راستگویی در اندرز دادن، سخن گفتن بر اساس برهان و استدلال، امیدن دادن به خطاکاران، سخن منصفانه، دوری از پرخاش و ستیزه‌جویی. راه‌های دستیابی به قول سدید تقوا، حکمت و سکوت است. نحوه و کیفیت برقراری ارتباط تأثیر بسزایی در حل مشکلات، موانع و تعارضات داخل سازمان و مسائل خارج از سازمان دارد. اگرچه ارتباطات همیشه خود به خود هدف نیست، ولی به عنوان مهم‌ترین ابزار مدیریت در همه کارکردهای مدیریت دخالت دارد.

کلیدواژه‌ها: قرآن، حدیث، قول سدید، ارتباط مؤثر، سخن محکم، سازمان.

تاریخچه‌ی مقاله

دریافت: ۱۳۹۹/۱/۱۴
پذیرش: ۱۳۹۹/۴/۲۱

(محکم و خلل ناپذیر) است (شجاعی، ۱۳۸۹ ش، ۱۱۵-۱۲۳).

مهم‌ترین هدف در هر سازمانی رسیدن به بالاترین بهره‌وری در تحقق چشم‌اندازها و اهداف است. اصول رفتار سازمانی در ایجاد انگیزه در همه‌ی اعضا تأثیر به‌سزایی دارد، که این هدف محقق نمی‌شود مگر با ارتباط مؤثر بین همکاران که اصل ارتباط نیز بر پایه‌ی گفتگو بنا شده است. تأکید بر قول سدید در آیات قرآنی گویای اهمّیت این موضوع است؛ به همین جهت در این مقاله پیرامون قول سدید و اهمّیت آن در ارتباط مؤثر بین همکاران در سازمان می‌پردازیم.

۲. واژه‌شناسی «سدید»

واژه‌ی سدید از ریشه و ماده «س د د» و به هیئت «فعلیل» استعمال شده و «لسد» به معنای دیوار و مانعی طبیعی و «لسد» به معنای ساختگی و مصنوعی است (راغب اصفهانی، ۱۴۱۲ ق، ص ۴۰۳؛ ابن منظور، ۱۴۱۴ ق، ج ۳، ص ۲۰۷). هر چیزی که به واسطه‌ی آن منفذ و شکاف و سوراخی گرفته می‌شود و «ردم الثلمه» روزنه و شکاف بسته می‌شود (فیومی، ۱۴۱۴ ق، ج ۲، ص ۲۷۰).

این واژه هنگامی که همراه «قول» به کار می‌رود «قولاً سدیداً» به معنای صواب و قصد شده است (فیروزآبادی، ۱۴۲۰ ق، ج ۱، ص ۴۸۵). اگر این کلمه در رابطه با خداوند استعمال شود، معنای دعایی پیدا می‌کند «سَدَّدَكَ اللهُ» یعنی خداوند تو را برای رسیدن به هدف و رشد موفق گرداند (ابن سیده، ۱۴۲۱، ج ۸، ص ۲۳۴) راغب اصفهانی نیز با توجّه به آیه‌ی «بَيْنَ أَيْدِيهِمْ سَدًّا وَمِنْ خَلْفِهِمْ» (یس، ۹) واژه‌ی سد را به مانع تشبیه کرده است (همو، ص ۴۰۳).

۱. مقدمه

ارتباط مؤثر، سنگ بنای موفقیت محسوب می‌شوند. انسان برای ارتباط خوب، به مهارت‌های بین فردی نیاز دارد. مهارت‌های بین فردی برای ارتباط مناسب با خانواده و همکاران، تبادل نظر، اطلاعات و مهارت‌ها ضروری هستند؛ علاوه بر این، باعث می‌شوند که به نظرها و پیشنهاد‌های یک‌دیگر، به صورت متقابل احترام بگذارد و توجّه داشته باشد. ارتباط به واسطه‌ی مهارت‌های بین فردی، به عملکرد بهتری در انجام مسئولیت‌ها، مدیریت بهتر وظایف و انجام به موقع کارها منجر می‌شود.

مهارت‌های بین فردی ویژگی‌هایی هستند که انسان هنگام تعامل و برقراری ارتباط با دیگران به آنها تکیه می‌کند. مهارت‌های بین فردی، بنا به دلایلی، بسیار ارزشمند هستند. اساس ارتباط مؤثر گفتگو و سخن است. در مباحث دینی ما بارها قواعد و اصول سخن گفتن ذکر شده است. یکی از این اصول که نقش مهمی در کیفیت ارتباط دارد، قول سدید است.

قول سدید به معنای گفتار محکم، استوار و خلل ناپذیر است (مکارم شیرازی، ۱۳۷۳ ش، ج ۱۴، ص ۲۴۷) قول کریم سخنی نفیس و ارزشمند و به دور از لئامت و پستی است. از منظر قرآن اصلاح اعمال و بخشایش گناهان از آثار قول سدید

۳. کاربرد معنایی «قول سدید» در قرآن

در قرآن کریم می‌خوانیم: ﴿فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَ لِيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا﴾ (النساء، ۹) یعنی: پس باید تقوای الهی پیشه کنند و سخن استوار بگویند. سیاق آیات قبل از آیه‌ی مذکور، درباره‌ی زمانی است که افرادی عهددار اموال یتیمان شده و خداوند دستور می‌دهد که این اشخاص تا زمانی که یتیمان به سن ازدواج می‌رسند، عهده‌دار و مراقب اموال آنان باشند، تا کسی سوء نیتی در قبال اموال شان نکند. سپس خداوند در آیه‌ی بعد، به این نکته اشاره دارد که برای مردان و زنان از طرف پدران، مادران و اقوامشان ارثی وجود دارد و خداوند نصیب معینی برای آنان قرار داده است. خداوند متعال در دو آیه‌ی بعد، مردم را نسبت به یتیمان و فقیرانی که سهم ارث دارند، متعهد به دو عهد و حکم کرده است که هر کدام در زمینه‌ی چگونگی برخورد با آنان است: با آنان با قول معروف و قول سدید، سخن بگویید (طیب، ۱۳۷۸ ش، ج ۴، ص ۱۷-۲۱).

سیاق این آیه موضوع اصلی شامل ارث یتیمان است، پس در حقیقت این سیاق هشدار می‌دهد بر متجاوزان به ارث اطفالی که پدر آنان از دنیا رفته است و با در نظر داشتن این معنا جمله‌ی «قَوْلًا سَدِيدًا» کنایه است از به‌کار بردن روشی صحیح در مورد ایتم و دوری از رفتار ناصحیح و نامشروع (طباطبائی، ۱۴۱۷ ق، ج ۴، ص ۲۰۰-۲۰۱).

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَ قُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا﴾ (الأحزاب، ۷۰) یعنی: ای کسانی که ایمان آوردید تقوا پیشه کنید و سخن حق بگویید.

۴. کاربرد معنایی قول سدید در قرآن

کاربرد معنایی قول سدید در قرآن به شرح زیر است:

الف) مراد از قول سدید: کلمه‌ی سدید از ماده‌ی سداد، به معنای اصابت رأی و داشتن رشاد است. و بنابراین، قول سدید، عبارت است از کلامی که هم مطابق با واقع باشد و هم لغو نباشد. سخن فایده بخشی که فایده‌اش چون سخن چینی و امثال آن، غیر مشروع نباشد. پس بر مؤمن لازم است که به راستی آنچه می‌گوید مطمئن باشد و نیز گفتار خود را بیازماید، که لغو و یا مایه‌ی فساد نباشد (طباطبائی، ۱۴۱۷ ق، ج ۱۶، ص ۵۲۳).

ب) قول سدید از ماده‌ی سدّ به معنای محکم و استوار و خلل ناپذیر و موافق حق و واقع است، سخنی که هم چون یک سدّ محکم، جلو امواج فساد و باطل را می‌گیرد و اگر بعضی از مفسران آن را به معنای صواب و بعضی به معنای خالص بودن از کذب و لغو یا هماهنگ بودن ظاهر و باطن و یا صلاح و رشاد و مانند آن تفسیر کرده‌اند، همه به معنای جامع فوق بر می‌گردد (مکارم شیرازی، ۱۳۷۳ ش، ج ۱۷، ص ۴۷۷).

ج) قول سدید: سخنی درست و استوار و به دور از دروغ و تباهی بر زبان آورید، سخنی که از باطل‌گرایی و بیهوده‌گویی به دور و قالب و محتوای آن پاک و خالصانه باشد. به باور برخی، منظور از واژه‌ی «حسن» این است که سخن به زبان آوردن صادقانه، «لا اله الا الله» یا اصل توحید و توحیدگرایی است. (طبرسی، ۱۳۸۳ ش، ج ۱۱، ص ۵۸۸).

این آیه بیان سخن محکم، متقن، استوار و متین را در کنار تقوای الهی دستور

می‌دهد. خداوند، در این آیه، به پروا و ترس و حرمت نسبت به مقام خداوندی و پرهیزگاری در مقابل گناهان فرمان داده و سپس دستور می‌دهد که مؤمنان سخن شایسته و منطقی و درست و صحیح بگویند. «قول سدید» یا «سخن محکم»، حرفی راست و درست، منطقی، پاک، شایسته، زیبا و سودمند است و شیوه‌ای است که باید روش، رویه و برنامه‌ی سخن گفتن مؤمن باشد. بسیاری از آسیب‌ها، بیماری‌ها و اختلافات اجتماعی در سطوح کوچک و بزرگ ناشی از اشتباه در ارتباطات کلامی است. از آنجا که ارتباطات کلامی بخشی جدایی‌ناپذیر و تأثیرگذار در زندگی روزمره و هرروزه‌ی انسان‌ها است، توجه به استحکام و حق بودن سخن، برای زندگی بهینه ضروری و حیاتی است.

پیرامون پیام شریفه‌ی «یا ایُّهَا الَّذِینَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَ قُولُوا قَوْلًا سَدِیدًا» می‌توان به این نکات اشاره کرد:

- ۱- لازمه‌ی ایمان، داشتن تقوا است، «یا ایُّهَا الَّذِینَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ» و لازمه‌ی تقوا سخن استوار است «اتَّقُوا اللَّهَ وَ قُولُوا قَوْلًا سَدِیدًا»
- ۲- انسان مؤمن شایستگی تقوا و قول سدید را دارد. «الَّذِینَ آمَنُوا- اتَّقُوا- قُولُوا»
- ۳- نشانه‌ی ایمان، هم ظاهری است، «قَوْلًا سَدِیدًا» و هم باطنی. «اتَّقُوا اللَّهَ»
- ۴- سخن سدید تنها به الفاظ آن نیست، بلکه به محتوای آن است، در واقع این فکر و اندیشه است که باید محکم و استوار باشد. «قُولُوا قَوْلًا سَدِیدًا»
- ۵- هر شنیده‌ای قابل بازگو کردن نیست. «قَوْلًا سَدِیدًا»

۶- کلید رستگاری، پیروی از خدا و رسول است. «وَ مَنْ یطعِ اللَّهَ وَ رَسولَهُ فَقَدْ فَازَ فَوْزًا عَظِیمًا»

۵. سخنان ائمه علیهم‌السلام در مورد شیوه‌ی گفتار

امام سجاد علیه‌السلام می‌فرماید: «الْقَوْلُ الْحَسَنُ یُثْرِی الْمَالَ وَ یُنْمِی الرِّزْقَ وَ یُنِیْسُ فِی الْأَجْلِ وَ یَحَبِّبُ إِلَى الْأَهْلِ وَ یَدْخُلُ الْجَنَّةَ» (شیخ صدوق، ۱۳۴۳ ش، ص ۱۲) یعنی: گفتار نیک، دارایی را زیاد می‌کند و روزی را افزایش می‌دهد و اجل را به تأخیر می‌اندازد و انسان را نزد خانواده محبوب می‌گرداند و (شخص) را به بهشت می‌برد.

در حدیثی از پیامبر صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم می‌خوانیم: «لا یستقیمُ إیمانٌ عبدٍ حتّٰی یستقیمَ قلبُهُ، و لا یستقیمُ قلبُهُ حتّٰی یستقیمَ لسانَهُ» یعنی: ایمان هیچ بنده‌ای از بندگان خدا به راستی نمی‌گراید مگر اینکه قلبش مستقیم گردد، و قلبش مستقیم نمی‌شود مگر اینکه زبانش درست شود (دیلمی، ۱۴۱۲ ق، ج ۱، ص ۱۰۳).

نتیجه و دستاورد قول سدید عبارت است از: ۱- اصلاح اعمال بهبود و مطابق مصلحت و موفقیت شدن کارها و اموری که از انسان سر می‌زند. ۲- آمرزش گناهان (نیاز همه‌ی ما). ۳- اطاعت از خدا و پیامبرش، به وجود آورنده‌ی موفقیت و پیروزی بسیار بزرگ برای شخص اطاعت کننده است. «قول سدید» با فریضه و واجب الهی «امر به معروف و نهی از منکر» رابطه‌ای عمیق و پراهمیت دارد. هنگامی که مؤمن به قول سدید مجهز و مزین شود، توانایی تأثیرگذاری سخن و دعوت او، چند برابر می‌شود و دعوت او به حق در دیگران نفوذ و تأثیری متفاوت و اثربخش خواهد داشت. قول سدید، نیازی برای حیات طیبه و زندگی

پاک الهی است. خداوند بعد از توصیه به قول سدید می‌فرماید: ﴿... قُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا؛ يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَ يُغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ﴾ (احزاب، ۷۰ و ۷۱) یعنی: اگر قول سدید بگویید خداوند کار شما را درست خواهد کرد. چون معمولاً انسان از قول سدید فاصله می‌گیرد، تا کار خودش را درست کند. لذا در اینجا خدا می‌فرماید: اگر شما قول سدید داشته باشید، خودم کارهای شما را درست خواهم کرد. امام صادق علیه السلام می‌فرماید: «إِنَّ اللَّهَ ﷻ يَقُولُ فِي كِتَابِهِ ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَ قُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ﴾ اعْلَمُوا أَنَّهُ لَا يَتَقَبَّلُ اللَّهُ مِنْكَ شَيْئًا حَتَّى تَقُولَ قَوْلًا عَدْلًا» (شیخ کلینی، ۱۴۰۷ ق، ج ۸، ص ۱۰۷) یعنی: خداوند در قرآن فرمود: قول سدید بگویید تا خدا کار شما را اصلاح کند، بدان که تا سخن عادلانه بر زبان جاری نکنی خدا از تو چیزی را قبول نمی‌کند؛ به عبارت دیگر خداوند از ما هیچ چیزی را قبول نمی‌کند مگر اینکه قول سدید بگوییم.

۶. دیدگاه مفسران در مورد قول سدید

سخنان مفسران در این باره سه گونه است: ۱- مفهوم سداد، ۲- ذکر مصداق، ۳- بیان مفهوم و تطبیق بر مصداق.

تبیین مفهوم سدید: از گونه‌ی اول می‌توان به سخن استاد مکارم شیرازی اشاره نمود که می‌گوید مانند اینکه آمده است: سدید از ماده‌ی سد به معنای محکم و استوار و خلل ناپذیر و موافق حق و واقع است. سخنی هم چون یک سد به معنای محکم و استوار و خلل ناپذیر و موافق حق و واقع است، سخنی که هم چون یک سد محکم جلوی امواج فساد و باطل را می‌گیرد. اگر بعضی از مفسران آن را به معنای صواب و بعضی به معنای خالص بودن از کذب و لغو یا

هماهنگ بودن ظاهر و باطن و یا صلاح و رشاد و مانند آن تفسیر کرده‌اند همه به معنای جامع فوق بر می‌گردد.

ذکر مصداق: مفاهیمی که برای قول سدید بیان شده است.

مانند: سخن نیکو- سخنی که از روی عدل باشد- به سخن راست- سخنی که ظاهر و باطنش یکی باشد- قول صواب و حق و مستقیم- سخنان حکمت‌آمیز.

بیان مفهوم «قول سدید»: سخنی است که از روی عدل باشد و آن منطبق بر توحید است (سلیمان بلخی، ۱۴۲۳ ق، ج ۳، ص ۵۸۰).

۷. ویژگی‌های قول سدید

از آنجایی که انسان‌ها بیشترین راه ارتباطشان با یکدیگر از طریق گفتگو است، خداوند نیز بر شیوه سخن گفتن به نحو درست و پسندیده، سفارش زیادی کرده است (مصطفوی، ۱۳۶۰ ش، ج ۶، ص ۱۲۲).

۱۰.۷. سخن حق مطابق با واقع

در نهج البلاغه آمده است: «إِنَّ لِسَانَ الْمُؤْمِنِ مِنْ وَرَاءِ قَلْبِهِ وَإِنَّ قَلْبَ الْمُنافِقِ مِنْ وَرَاءِ لِسَانِهِ، لِأَنَّ الْمُؤْمِنَ إِذَا أَرَادَ أَنْ يَتَكَلَّمَ بِكَلَامٍ تَدَبَّرَهُ فِي نَفْسِهِ، فَإِنْ كَانَ خَيْرًا أَبَدَاهُ وَإِنْ كَانَ شَرًّا وَاوَرَاهُ وَإِنَّ الْمُنافِقَ يَتَكَلَّمُ بِمَا آتَى عَلَى لِسَانِهِ لَا يَدْرِي مَاذَا لَهُ وَ مَاذَا عَلَيْهِ» (سیدرضی، ۱۳۸۷ ش، خطبه‌ی ۱۷۶) یعنی: زبان مؤمن در پشت قلب او است و قلب منافق در پشت زبانش؛ زیرا مؤمن هرگاه بخواهد سخنی بگوید با خودش می‌اندیشد؛ پس اگر خیر باشد، آشکار می‌کند و چنانچه ناپسند باشد، پنهانش می‌دارد، ولی منافق آنچه بر زبانش آمد می‌گوید؛ نمی‌اندیشد که

کدام به سود و کدام به زیان او است.

۲.۷. سخن مسئولانه

از دیدگاه قرآن تقوای گفتاری ایجاب می‌کند گوینده به مسئولیتی که در برابر کلام خود دارد، توجه کامل نماید. در سوره‌ی «ق» آمده است: ﴿مَا يُلْفُظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ﴾ (ق، ۱۸) یعنی: انسان هیچ سخنی را بر زبان نمی‌آورد مگر اینکه همان دم فرشته‌ای مراقب و آماده برای انجام مأموریت [و ضبط آن] است.

زبان از حساس‌ترین و مهم‌ترین اعضای بدن دانسته می‌شود که انسان در برابر آن مسئول است. لقمان حکیم می‌فرماید: «اگر زبان سالم باشد، بقیه‌ی اعضای سالم خواهد بود و اگر زبان ناسالم باشد، بقیه اعضای نیز سالم نخواهند بود؛ بنابراین زبان هم بهترین و هم بدترین اعضای در کشور وجود است.»

خداوند در سوره‌ی «نور» به مسئولیت زبان پرداخته است و می‌فرماید: ﴿يَوْمَ تَشْهَدُ عَلَيْهِمْ أَلْسِنَتُهُمْ﴾ (نور، ۲۴) یعنی: در آن روز زبان‌ها علیه آنها گواهی می‌دهند.

۳.۷. سخن اندیشمندانه

سخن گفتن متفکرانه یا اندیشمندانه از معیارهای مهم قول سدید است؛ چراکه قول سدید اگر متفکرانه نباشد، هرگز انسان را به هدف نزدیک نمی‌کند. خداوند می‌فرماید: ﴿طَاعَةٌ وَقَوْلٌ مَعْرُوفٌ فَإِذَا عَزَمَ الْأَمْرُ فَلَوْ صَدَقُوا اللَّهَ لَكَانَ خَيْرًا لَّهُمْ﴾ (محمد ﷺ، ۲۱) بنا به این آیه سخن سنجیده برای آنان بهتر است.

با بررسی واژگان «قول سدید»، چنین برداشت می‌شود که قول سدید عبارت

است از: کلامی که هم مطابق با واقع باشد و لغو نباشد و هم اینکه دارای ثمره و فایده مشروع باشد.

۸. ارتباطات مؤثر سازمانی

ارتباطات سازمانی نوعی تبادل اطلاعات است که پایه و اساس ادراک و احساس میان دو نفر یا بیشتر، یا یک گروه را در شرکت یا سازمان فراهم می‌کند و باعث می‌شود شبکه‌های سازمانی به منظور انجام دادن وظایف سازمانی شکل گیرند (Dessler & Philips, 2008, p 443).

عناصر ارتباطات سازمانی شامل چهار جزء است:

۱. مجاری ارتباطی که انسان‌ها از طریق آنها می‌توانند ارتباط برقرار کنند. مجاری ارتباطی بین افراد در سازمان به سه بخش عمده چهره به چهره، کتبی و الکترونیکی طبقه‌بندی شده است (را بینز و جاج، ۲۰۰۹ م، ص ۱۲۶).

۲. سبک‌های ارتباطی که ناظر بر نوع رفتار افراد با یکدیگر است و به دو دسته رسمی و غیر رسمی تقسیم می‌شود (همان).

۳. مسیرهای ارتباطی شامل ارتباطات عمودی، افقی، مورب میان افراد سازمان (همان).

۴. محتوای ارتباطی که شامل محتوای پیام‌ها و ارتباطات است و به سه دسته وظیفه‌ای، اجتماعی و ابتکاری تقسیم می‌شود (میلر، ۱۳۸۶ ش، ص ۲۷).

عوامل مؤثر بر ارتباطات سازمانی به دو دسته کلی تقسیم می‌شوند: ۱- عامل انسانی: جنبه‌های انسانی را در بر می‌گیرد و ارتباط میان افراد را تحت تأثیر قرار

می‌دهد. ۲- عامل سازمانی: عامل سازمانی، ساختار و محتوای سازمانی را در بر می‌گیرد و بر ارتباطات سازمانی تأثیر می‌گذارد. در واقع عامل سازمانی و مؤلفه‌ها و متغیرهای آن، ارتباطات سازمانی را اثربخش می‌کند و بر آن اثر مثبت دارد.

بدیهی است ارتباطات سازمانی باید اثربخش باشد تا در مجموعه سازمان و مدیریت آن مؤثر باشد. ارتباط مؤثر می‌تواند به عنوان بنیاد سازمان‌های مدرن در نظر گرفته شود و مدیران باید نحوه‌ی برقراری ارتباطات مؤثر را بدانند (Moorhead & Griffin 2001, p 254).

از این رو، بر ارتباطات مؤثر بسیار تأکید شده است، زیرا اگر ارتباطات اثربخش باشد، نقش اصلی خود را ایفا می‌کند و در موفقیت همه‌ی مدیران و کارکنان مؤثر است (Percy, 2008, p 165).

سیسل و راتول می‌گویند: حیطة‌ی ارتباطات اثربخش فقط به حوزه‌ی انتقال دانش و اطلاعات محدود نیست، بلکه ارتباطات واقعی این است که یادگیری، احساس، فکر، یا رفتار گیرنده همان چیزی شود که فرستنده قصد داشته است (Cecil & Rothwel, 2007, p 353). بنابراین، در صورتی روابط میان افراد اثربخش است که آنها بتوانند پیام یکدیگر را به طور کامل بفهمند و آن را بپذیرند و فراتر از آن بتوانند رفتار خود را تغییر دهند.

۹. قول سدید در ارتباط مؤثر بین کارمندان سازمان

ارتباط سازمانی اثربخش ستون فقرات یک سازمان هستند. بدون ارتباط مناسب، هیچ سازمانی نمی‌تواند زنده بماند. ایجاد یک برنامه‌ی ارتباطی مؤثر برای یک سازمان، مستلزم درک عمیق‌تر ساختار، اندازه، اهداف و ارزش‌های

سازمان است.

با این حال، ایجاد یک برنامه‌ی ارتباطی قوی کار آسانی نیست. این امر با چالش‌های گوناگونی همراه خواهد بود که باید مورد توجه و مراقبت قرار گیرد. ارتباطات مؤثر، نقش مهمی در کمک به سازمان برای افزایش سود و به حداقل رساندن هزینه‌ی تولید ایفا می‌کنند و ارتباط ناکارآمد می‌تواند باعث ایجاد سوء تفاهم در بین کارکنان شود.

ارتباط نادرست یا عدم ارتباط بین کارکنان دو یا چند بخش، یکی از رایج‌ترین مشکلاتی است که اکثر سازمان‌ها با آن روبرو هستند. آنها ممکن است روی یک پروژه کار کنند اما به دلیل عدم برقراری ارتباط از کارهای انجام‌شده توسط یکدیگر آگاه نباشند. برای از بین بردن این مشکل، مدیریت باید به کارکنان فرصت‌های زیادی بدهد تا با یکدیگر بنشینند و صحبت کنند. به عنوان مثال، می‌توانید جلسات پرسش و پاسخ فراهم کنید.

اما اکثر این جلسات بی‌نتیجه باقی می‌ماند، اینکه افراد نتوانند با صراحت مشکلاتی که دارند و یا در جایی از سازمان تشخیص داده‌اند را بیان کنند. این یعنی جلسات فقط به صورت نمایشی برگزار شده و عملاً کارایی ندارند.

۱۰. اثرات ارتباطات سازمانی ناکارآمد

عدم رعایت قول سدید باعث ارتباطات غیر مؤثر سازمانی و بروز اختلافات و ناکارآمدی بین همکاران و در نهایت باعث ناهماهنگی در سازمان می‌شود. ارتباط ناکارآمد در یک سازمان، باعث ایجاد ناهماهنگی در بخش‌ها می‌شود. عدم هماهنگی باعث اختلافات شدید بین کارکنان، هدر رفت منابع و هزینه‌ی

بالای تولید خواهد شد؛ برآورده ساختن خواسته‌ها و انتظارات مشتریان در زمان ناکارآمدی ارتباطات دشوار می‌شود. برای مثال، بخش فروش نمی‌داند که بخش بازاریابی چه وعده‌ای به مشتریان داده است؛ ارتباطات غیرمؤثر نیز می‌توانند باعث افزایش هدر رفت منابع مالی شود.

۱۱. تأثیر ارتباطات در رفتار سازمانی

قول سدید ارتباط مستقیم و مثبت بر ارتباطات و رفتار سازمانی دارد. وقتی سخن ما خصوصیات و ویژگی‌های قول سدید مثل (منطبق بودن بر صواب حق، عقل، رفق و نرمی) را دارا باشد باعث و ارتباط مؤثر سازمانی و در نهایت سبب اثربخشی در کار می‌شود.

یکی دیگر از زمینه‌های ارتباط مؤثر که رعایت قول سدید هست به کاهش سوء تفاهم بین کارکنان و مشتریان و شرکای تجاری کمک می‌کند، از این رو، تعداد دعاوی و شکایات نیز به حداقل می‌رسد.

ارتباط مؤثر در سازمان باعث ایجاد اعتماد به نفس و افزایش روحیه‌ی کارکنان شاغل در سازمان می‌شود. کارکنان در سازمانی که از اطلاعات کافی برخوردارند، احساس رضایت بیشتری می‌کنند هم‌چنین فرآیندهایی که در سازمان اتفاق می‌افتند را بهبود می‌بخشد، در نتیجه کارایی در سازمان بالا می‌رود و هزینه تولید نیز کاهش می‌یابد. ارتباطات عالی و شفاف در سازمان به کارکنان کمک می‌کند تا سی است‌ها و قوانین و مقررات سازمان را درک کنند. این مهم به آنها کمک می‌کند تا نسبت به شرکت وفادار باشند.

ارتباط سازمانی اثربخش و رعایت قول سدید به ایجاد روابط سالم بین کارکنان

و مدیریت کمک می‌کند. کارکنان به مدیریت خود اعتماد دارند و به تصمیماتی که برای آنها اتخاذ کرده‌اند، اعتماد می‌کنند. در چنین شرایطی، کارکنان هم مشکلات و خواسته‌های خود را بیان می‌کنند و به دنبال راه حل سودمند هستند. کارکنان با خیال راحت نظرات و ایده‌های خود را بیان می‌کنند. این مهم برای سازمان سودمند است زیرا به رشد کسب و کار کمک می‌کند (زلوباک، ۱۳۹۸، ص ۴۷۷).

یک استراتژی ارتباطی اثربخشی تنها با در نظر گرفتن عوامل مهمی مانند: ساختار، اهداف و ارزش‌های سازمانی ایجاد می‌شود. ارتباط مؤثر محقق نخواهد شد جز با گفتگو و رعایت آداب آن. قول سدید یکی از اصول ارتباط مؤثر در گفتگو و ارتباط بین کارمندان سازمان است.

۱۲. چگونگی پیاده‌سازی قول سدید در گفتار

بخشی از آداب سخنوری و قول سدید که زمینه‌ی تفاهم بهتر را فراهم و ما را از لغزش‌های احتمالی ایمن خواهد ساخت، به شرح زیر عرضه می‌گردد:

گفتیم قول سدید از ماده‌ی سَدَّ به معنای محکم و استوار و خلل‌ناپذیر و موافق حق و واقع است، برای اینکه بدانیم چگونه محکم حرف بزنیم و قول سدید داشته باشیم، باید دقت کنیم که ما انسان‌ها هر چه قدر هم که مطالب جالب، مهم و کاربردی داشته باشیم، اگر نتوانیم آن را به درستی و با تسلط کامل بیان کنیم هیچ فایده‌ایی ندارد.

سخن ما نباید بی‌فایده باشد؛ چه اینکه پیامبر ﷺ می‌فرماید: «مَنْ حُسْنِ إِسْلَامِ الْمَرْءِ تَرْكُهُ مَا لَا يَعْنِيهِ» (علامه مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۲۸، ص ۱۳۶) یعنی:

از نشانه‌های نیکویی اسلام آدمی، فرو گذاشتن بیهوده است. چون دلیل اصلی ما برای صحبت کردن، مفهومی است که می‌خواهیم به مخاطب خود منتقل کنیم، به همین علت اگر ما در مورد موضوعی آگاهی و اطلاعات کافی نداشته باشیم و آن را به طور کامل درک نکرده باشیم چگونه می‌توانیم انتظار داشته باشیم که فرد مقابل ما حس محکم بودن و قدرتمندی را از ما دریافت کند.

پس اگر قصد دارید که محکم صحبت کنید، اول باید این استحکام و قدرت را در ذهن و ناخودآگاه خود ایجاد کنید. همان‌طور که انیشتین دانشمند و فیزیک‌دان معروف می‌گوید: فکر کردن از دشوارترین کارها است. امیرالمؤمنین علی علیه السلام می‌فرماید: «لَا تَقُلْ مَا لَا تَعْلَمُ فَتُتَّهَمَ بِإِخْبَارِكَ بِمَا تَعْلَمُ» (آمدی، ۱۴۱۰ ق، ص ۱۰۴۲۶) یعنی: آن‌چه را نمی‌دانی بر زبان مران تا در خبر دادن از آنچه می‌دانی بر تو گمان بد نبرند.

امام صادق علیه السلام می‌فرماید: «إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يَقُولُ فِي كِتَابِهِ «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَ قُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ» أَعْلَمَ أَنَّهُ لَا يَتَقَبَّلُ اللَّهُ مِنْكَ شَيْئًا حَتَّى تَقُولَ قَوْلًا عَدْلًا» (شیخ کلینی، ۱۴۰۷ ق، ج ۸، ص ۱۰۷) یعنی: خداوند در قرآن فرمود: قول سدید بگویید تا خدا کار شما را اصلاح کند، بدان که تا سخن عادلانه بر زبان جاری نکنی خدا از تو چیزی را قبول نمی‌کند؛ به عبارت دیگر خداوند از ما هیچ چیزی را قبول نمی‌کند مگر اینکه قول سدید بگوییم.

امام علی علیه السلام می‌فرماید: «عَوِّذُ لِسَانِكَ لِيَنَّ الْكَلَامَ وَ بَدَلُ السَّلَامِ، يَكْثُرُ مَجْبُوكًا وَ يَقِلُّ مُبْغُضُوكَ» یعنی: زبان خود را به نرم‌گویی و سلام کردن عادت ده، تا دوستانت زیاد و دشمنانت کم شوند (همان، ص ۶۲۳۱).

بنابراین به هیچ‌وجه نباید بیش از حد صدای خودمان را بالا ببریم؛ تأکید بر روی کلمات با بالا بردن صدا محقق نمی‌شود. در جریان حضرت موسی علیه السلام نیز این تعبیر آمده است: «فَقَوْلًا لَهُ قَوْلًا لَيْتِنَا» (طه، ۴۴) یعنی: شما دو تن (موسی و هارون) به او (فرعون) با نرمی سخن بگویید.

هم‌چنین باید در موقعیت‌های مهم، از پرحرفی دوری کنیم. امام علی علیه السلام می‌فرماید: «لَا تَتَكَلَّمَنَّ إِذَا لَمْ تَجِدْ لِلْكَلامِ مَوْعِعا» (آمدی، ۱۴۱۰ ق، ص ۱۰۲۷۴) یعنی: وقتی برای گفتار، زمان مناسبی نمی‌بینی، سخن مگو. هم‌چنین می‌توانیم از سکوت به عنوان ابزاری در حین ارائه، استفاده کنیم. پس از گفتن مطلب مهمی مکث کنیم چون این نشانه یک صحبت حرفه‌ای و محکم است.

۱۳. نتیجه

موضوع ارتباطات سازمانی از چنان اهمیتی برخوردار است که از اولین و مهم‌ترین وظیفه و مسئولیت مدیر محسوب می‌شود. بنابراین اساس کار مدیران شرکت، برقراری ارتباطات سازمانی است. انگیزه‌ی اصلی افراد برای برقراری ارتباط با دیگران، دستیابی به اهداف و مقاصد شخصی است. در حقیقت اهداف به واسطه‌ی عملکرد جداگانه‌ی افراد قابل دستیابی نمی‌باشد اما به وسیله‌ی عملکرد گروهی به آسانی قابل حصول است.

قول سدید یا همان سخن محکم که در آموزه‌های دینی ما تأکید شده است، می‌تواند بر ارتباطات سازمانی و به دنبال آن بر بهره‌وری سازمان اثر مثبتی داشته باشد.

با بررسی واژگان «قول سدید»، چنین برداشت می‌شود که قول سدید عبارت

است از: کلامی که هم مطابق با واقع باشد و لغو نباشد و هم اینکه دارای ثمره و فایده‌ی مشروع باشد؛ هم‌چنین حفظ کردن نمادها و شعائر، از اصول زندگی سالم است.

رعایت مصادیق قول سدید در رفتار سازمانی (آرامش بخشی بر اساس خداباوری، عاقبت اندیشی در سخن، اکرام، دل‌جویی و دل‌داری دادن در سخن، عزت و ارزش‌گذاری در کلام، حق‌مداری و مردود شمردن خرافات، رعایت حق الناس و معاد باوری راستگویی در اندرز دادن، سخن گفتن بر اساس برهان و استدلال، امیدن دادن به خطاکاران، سخن منصفانه، دوری از پرخاش و ستیزه‌جویی) باعث ارتباطات مؤثر سازمانی بین همکاران و عامل دست‌یابی به اهداف فردی و سازمانی می‌باشد.

منابع

۱. قرآن کریم
۲. ابن منظور، محمد بن مکرم، **لسان العرب**، بیروت: دارالفکر للطباعة و النشر و التوزیع، ۱۴۱۴ ق.
۳. ابن سیده، علی بن اسماعیل، **المحکم و المحيط الأعظم**، تحقیق عبدالحمید هنداوی، بیروت: دارالکتب العلمیة، ۱۴۲۱ ق.
۴. آمدی، عبد الواحد بن محمد، **تصنیف غرر الحکم و درر الکلم**، قم: دارالکتب الإسلامی، ۱۴۱۰ ق.
۵. باقری، فهیمه، **قول سدید و ویژگی‌ها و مصادیق آن در تعاملات انسانی از دیدگاه آیات و روایات**، ارائه شده در وب‌سایت: <http://pooyesh.whc.ir/content/view/35234>، ۱۳۹۹ ش.

۶. دیلمی، حسن بن محمد، **ارشاد القلوب**، قم: الشریف الرضی، ۱۴۱۲ ق.
۷. راغب اصفهانی، حسین بن محمد، **مفردات ألفاظ القرآن**، بیروت: دارالقلم، ۱۴۱۲ ق.
۸. سیدرضی، محمد بن حسین، **نهج البلاغه**، ترجمه: محمدجعفر امامی، انتشارات امام علی بن ابی‌طالب علیه السلام، ۱۳۸۷ ش.
۹. شجاعی، احمد، **سخن نیکو از منظر قرآن**، مجله‌ی «معرفت»، قم: مؤسسه آموزشی امام خمینی، سال نوزدهم، شماره ۱۵۹،
۱۰. صدوق، محمد بن علی، **الأمالی**، مترجم: احمد عابدی، قم: انتشارات کتاب‌خانه‌ی اسلامیة، ۱۴۳۴ ش.
۱۱. کلینی (شیخ)، محمد بن یعقوب، **الکافی**، مترجم: علی اکبر غفاری، قم: دارالکتب الإسلامیة، ۱۴۰۷ ق.
۱۲. طباطبائی، سید محمد حسین، **المیزان**، مترجم: سید محمد باقر موسوی همدانی، قم: انتشارات اسلامی وابسته به جامعه‌ی مدرسین، چاپ‌خانه دفتر انتشارات، ۱۴۱۷ ق.
۱۳. طبرسی، فضل بن حسن، **مجمع البیان**، تهران: چاپ و انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، چاپ اول، ۱۳۸۳ ش.
۱۴. فیروزآبادی، مجدالدین محمد، **قاموس المحيط**، بیروت: داراحیاء التراث العربی، ۱۴۲۰ ق.
۱۵. فیومی، احمد بن محمد، **المصباح المنیر**، بی‌جا، بی‌نا، ۱۳۴۷ ق.
۱۶. لزلوباک، اسرار کار، ترجمه: شیرزاد مجیدی، بی‌جا، انتشارات مهربان، ۱۳۹۸ ش.
۱۷. مجلسی، محمدباقر، **بحار الأنوار**، بیروت: انتشارات داراحیاء التراث العربی، ۱۴۰۳ ق.

۱۸. مصطفوی، حسن، *التحقیق فی کلمات القرآن الکریم*، انتشارات بنگاه ترجمه و نشر کتاب، تهران، ۱۳۶۰ ش.
۱۹. مقاتل بن سلیمان بلخی، *تفسیر مقاتل بن سلیمان*، انتشارات دار احیاء التراث، ۱۴۲۳ ق.
۲۰. مکارم شیرازی، ناصر، *تفسیر نمونه*، قم: ناشر دار الکتب الاسلامیه، چاپ یازدهم، ۱۳۷۳ ش.
۲۱. میلر، کاترین، *ارتباطات سازمانی*، ترجمه: زهره خوش‌نشین، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۸۶ ش.
22. Cecil, Robert. D. Rothwel, William, *Next Generation Management Development*, America, John Wiley & Sons, Inc, 2007.
23. Dessler, Gary; Phillips, Jean, *Managing Now*, Boston New York, Houghton Mifflin Company, 2008.
24. Moorhead, Gregory; Griffin Ricky, W, *Organizational Behavior: Management People and Organizations*, Houghton Mifflin, 2001.
25. Percy, Larry, *Strategic Integrated Communications*, Butterworth Heinemann, 2008.
26. Robbins, Stephen P, *Organizational Behavior*, 8th edition, America, Prentice - hall, Inc, 2003.