

## بررسی مهارت‌های ارتباطی بین فردی در سیره معصومان(ع)

دکتر ایراندخت فیاض\*  
مرضیه کریمی\*\*

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف دستیابی به مهارت‌های ارتباطی بر مبنای سیره معصومان(ع) انجام شده است. برای رسیدن به این هدف، ابتدا مفهوم مهارت‌های ارتباطی از دیدگاه علوم جدید و سپس از دیدگاه معصومان(ع) تجزیه و تحلیل شده تا بدین ترتیب قالبی معین برای استخراج و تبیین مهارت‌های ارتباطی از سیره معصومان(ع) فراهم آید، سپس با جستجو در احادیث و روایات برجامانده از معصومان(ع) به مجموعه‌ای از مهارت‌ها در دو بخش کلامی و غیر کلامی دست یافتیم که در بهبود روابط بین فردی مؤثر و با اهمیت‌اند. پرسش‌هایی که این پژوهش در پی پاسخگویی به آنهاست چنین است: ۱. مفهوم مهارت‌های ارتباطی چیست؟ ۲. مهارت‌های ارتباطی بر مبنای سیره معصومان(ع) کدام است؟

حاصل تحقیق، دستیابی به ده مهارت کلامی و پنج مهارت غیر کلامی در روابط بین فردی بر مبنای سیره معصومان(ع) بوده است. تحقیق حاضر از نوع تحقیقات بنیادی - نظری است و با روش توصیفی - تحلیلی انجام شده. روش تجزیه و تحلیل مطالب نیز به صورت عقلانی - منطقی است. در این پژوهش از روش کتابخانه‌ای و فیش‌برداری برای گردآوری اطلاعات استفاده شده است.

واژه‌های کلیدی: مهارت، ارتباط بین فردی، سیره معصومان(ع)

## مقدمه

روابط بین فردی، از مهم‌ترین مؤلفه‌های زندگی انسان از آغاز تولد تا هنگام مرگ است. هیچ‌یک از توانمندی‌های بالقوه انسان، جز در سایه روابط بین فردی رشد نمی‌کند. فراگیری روابط بین فردی صحیح، اهمیتی بسزا در ایجاد سلامت روانی، رشد شخصیت، هویت‌یابی، افزایش بهره‌وری شغلی، افزایش کیفیت زندگی، افزایش سازگاری و خودشکوفایی دارد. افرادی که از مهارت‌های ارتباطی ضعیف‌تری برخوردارند کمتر از سوی اطرافیان خود پذیرفته می‌شوند و با مشکلات کوتاه‌مدت و بلندمدت زیادی روبه‌رو هستند (نوری قاسم‌آبادی، ۱۳۷۷، ص ۲). پیامد چنین ارتباطی در بیشتر موارد تنهایی، مشکلات خانوادگی، عدم صلاحیت و نارضایتی شغلی، فشار روانی، بیماری جسمی و حتی مرگ خواهد بود. برای رهایی از چنین مشکلاتی، باید با مجموعه‌ای از مهارت‌ها آشنا شد؛ یعنی، هر فرد باید دانش و مهارت لازم، برای برقراری ارتباط سالم و سازنده با دیگران را کسب کند.

رسیدن به چنین هدفی، مستلزم فراگیری مهارت‌های ارتباطی از راه الگوبرداری مناسب است. هیچ‌کس نمی‌تواند خود را بی‌نیاز از الگو و انتخاب الگوهای برتر بداند. وقتی سیره پیامبر اعظم (ص) و زندگانی ائمه (ع) را مطالعه می‌کنیم، کنش‌ها، روش‌ها و ارزش‌های حاکم بر رفتار ارتباطی ایشان که برگرفته از آموزه‌های دین مبین اسلام است، دست‌مایه‌هایی را در پیش‌روی ما قرار می‌دهد که اگر آنها را جمع‌بندی کنیم، می‌توانیم الگوی مناسبی از مهارت‌های ارتباطی را که متأثر از خلق عظیم محمدی (ص) و ائمه اطهار (ع) است، ارائه کنیم.

بنابراین در مقاله حاضر برای دستیابی به این مهارت‌ها سعی شده از سیره معصومان (ع) بهره گرفته شود و چگونگی برخورد در روابط بین فردی از رفتار و گفتار آنان به دست آید. بر همین اساس تحقیق حاضر با روش توصیفی - تحلیلی به دنبال پاسخگویی به پرسش‌های ذیل است:

۱. مفهوم مهارت‌های ارتباطی چیست؟

۲. مهارت‌های ارتباطی بر مبنای سیره معصومان (ع) کدام است؟

## یافته‌های پژوهش

بررسی سؤال اول: «مفهوم مهارت‌های ارتباطی چیست؟»

امروزه در ادبیات روان‌شناسی، تلاش بسیاری برای تعریف «مهارت‌های ارتباطی» شده است. برای پی بردن به این مفهوم، تعاریف برخی از نظریه‌پردازان را مرور می‌کنیم:

مک‌گوایر و پریستلی<sup>۱</sup> (۱۹۸۱)، می‌گویند: مهارت‌های ارتباطی - اجتماعی به رفتارهایی گفته می‌شود که شالوده ارتباط‌های موفق و رو در رو را تشکیل می‌دهند (فیروزبخت، ۱۳۷۷، ص ۱۲). کلی<sup>۲</sup> (۱۹۱۲) می‌گوید مهارت ارتباطی همان رفتارهای معین و آموخته شده‌ای است که افراد در روابط میان‌فردی خود، برای کسب تقویت‌های محیطی یا حفظ آنها انجام می‌دهند (همان، ص ۱۲). هارجی<sup>۳</sup> (۱۹۸۶) می‌گوید: مهارت‌های ارتباطی - اجتماعی مجموعه‌ای از رفتارهای هدفمند، به هم مرتبط و متناسب با وضعیت است که آموختنی بوده و تحت کنترل فرد می‌باشد (همان، ص ۱۳). در تعریف اشلانت و مک‌فال<sup>۴</sup> (۱۹۸۵) مهارت ارتباطی همان فرآیندهای مرکبی است که فرد را قادر می‌سازد به‌گونه‌ای رفتار کند که دیگران او را با کفایت تلقی کنند پس مهارت‌ها، توانایی‌های لازم برای انجام رفتارهای هدفمند و موفقیت‌آمیزاند (فیروزبخت، ۱۳۷۷، ص ۱۲). قربانی (۱۳۸۴، ص ۲۱) مهارت‌های ارتباطی را مجموعه‌ای از رفتارهایی می‌داند که کیفیت ارتباط فرد با فرد را مشخص می‌کند.

با بیان این تعاریف در مورد مهارت‌های ارتباطی، می‌توان نتیجه گرفت، مهارت‌های ارتباطی، روش‌ها و شیوه‌های ضروری برای یک زندگی سالم و سازنده‌اند. این مهارت‌ها، مجموعه‌ای از توانایی‌ها هستند که سبب سازگاری ما با دیگران و شکل‌گیری رفتارهای مثبت و مفید می‌گردند. این توانایی‌ها ما را قادر می‌سازند نقش مناسب خود را در جامعه به خوبی ایفا نماییم، بی‌آنکه به خود یا به دیگران آسیب برسانیم. بنابراین، کسی دارای مهارت ارتباطی است که با دیگران طوری ارتباط برقرار کند که بتواند به حقوق، الزامات، رضایت خاطر و یا انجام وظایف خود در حد معقولی دست یابد، بی‌آنکه حقوق، الزامات، رضایت خاطر یا وظایف دیگران را نادیده بگیرد، و در عین حال بتواند در این موارد مبادله‌ای باز و آزاد با دیگران داشته باشد.

در سیره معصومان(ع) مهارت‌های ارتباطی در غالب آداب معاشرت ذکر شده‌اند. معاشرت نیز به معنای الفت، مصاحبت، همدمی، نشست و برخاست و... آمده است. امامان(ع) با مردم نشست و برخاست داشتند و در تعاملات اجتماعی به نیکوترین صورت با آنان برخورد می‌نمودند. خطوط کلی ارتباطات انسانی و آداب معاشرت را در وصیت امیرمؤمنان(ع) به امام حسن(ع) می‌توان مشاهده نمود. ایشان می‌فرمایند:

1. McGuir-Priestley  
2. Kelly  
3. Hargie  
4. Shlunt & McFall

فرزندم! خویشتن را میان خود و دیگران میزان قرار ده؛ آنچه را برای خود می‌خواهی، برای دیگران بخواه و آنچه را برای خود خوش نمی‌داری، برای دیگران نیز خوش ندار ستم نکن، چنان که دوست نداری به تو ستم شود و نیکی کن همان‌گونه که دوست داری به تو نیکی شود و آنچه را برای دیگری زشت می‌شماری برای خود نیز زشت شمار، و چیزی را برای مردم رضایت بده که برای خود می‌پسندی، آنچه نمی‌دانی نگو، گرچه آنچه را می‌دانی اندک است؛ آنچه را دوست نداری به تو نسبت دهند، درباره دیگران مگو، بدان که خودبینی و غرور، مخالف راستی، و آفت عقل است (دشتی، ۱۳۷۹، نامه ۳۱، ص ۵۲۷).

و در همین نامه در ادامه به مهارت‌هایی اشاره می‌فرماید که فوق‌العاده در بهبود روابط بین‌فردی اثرگذار است، ایشان می‌فرمایند:

از حقوق برادر (دینی) تو این است که چون او از تو پیوند دوستی ببرد، تو پیوند دوستی برقرار کن، اگر روی برگرداند تو مهربانی کن، چون بخل ورزد تو بخشنده باش، هنگامی که دوری گزید تو نزدیک شو، چون سخت می‌گیرد تو آسان گیر، به هنگام گناهش عذر او را بپذیر، با آن کس که با تو درشتی کرده، نرم باش که امید است به زودی در برابر تو نرم شود، با دشمن خود با عفو و بخشش رفتار کن، که سرانجام شیرین‌دو پیروزی است (انتقام گرفتن یا بخشیدن)؛ اگر خواستی از برادرت جدا شوی، جایی برای دوستی باقی گذار، تا اگر روزی خواست به سوی تو باز گردد بتواند، کسی که به تو گمان نیک برد او را تصدیق کن، و هرگز حق برادرت را به اعتماد دوستی که با او داری ضایع نکن، زیرا آن کس که حقش را ضایع می‌کنی با تو برادر نخواهد بود. مبدا برادرت برای قطع پیوند دوستی، دلیلی محکم‌تر از برقراری پیوند با تو داشته باشد، و یا در بدی کردن بهانه‌ای قوی‌تر از نیکی کردن به تو بیاورد، ستمکاری کسی که بر تو ستم می‌کند در دیده‌ات بزرگ جلوه نکند.

چنان که ملاحظه می‌شود سفارش امام علی(ع) در برخورد با دیگران سراسر حاکی از گذشت و تحمل و فروتنی است. امام علی(ع) در برخورد با دیگران خواهان بهترین حالات و گفتار است تا روابط مثبت بین طرفین حفظ شود. مرحوم کلینی نیز، در روایتی از امام صادق(ع)، مهارت‌های ارتباطی را مجموعه‌ای از اصول اخلاقی معرفی می‌کند. قسمتی از متن حدیث این است:

امام صادق(ع) فرمودند: شخصی به نام همام از اصحاب امیرالمؤمنین علی(ع) از ایشان در مورد صفات مؤمن سؤال نمود و حضرت در جواب فرمود: ای همام! مؤمن زیرک و با هوش است، سرورش در چهره و اندوهش در دل است، نه

کینه‌ورز است و نه حسود، نه جهنده است و نه دشنام‌گو، نه عیب‌جو است و نه عیب‌کن و پشت سر بدگو، بسیار خموش و با وقار است، بسی بردبار است، خوش برخورد و خوش خلق است، باوفا و کم‌آزار است. نزاعش با دیگران صلح‌جویانه است، اگر غضب کند از اصول عدالت و انصاف خارج نشود، دوستی‌اش بی‌شائبه و عهد و پیمان‌ش محکم و پابرجاست، مهربان است و خونگرم، با زیردستان درشتی نکند، سخنگوی ماهری است، عاقبت‌اندیش است و با مردم مدارا می‌کند. راز کسی را فاش نسازد، اگر از کسی نیکی بیند یاد نماید و اگر بدی بیند پنهان دارد، عیب دیگران نهفته دارد. از لغزش درگذرد و از خطا چشم پوشد، عذرخواهی دیگران را پذیراست، از نیکی دیگران یاد می‌کند و سخن نیک می‌گوید و به مردم گمان نیک می‌برد، هر شخصی نزد او از خود او شایسته‌تر است، همیشه با نشاط و خندان است، نه ترش‌رو است و نه عیب‌جو، سکوتش فکرت و گفتارش حکمت است، دم فرو بندد تا سالم بماند، خبری را استماع نکند، هیچ‌گاه سخن زور به دیگران نگوید، نزدیک شدنش به مردم از روی نیرنگ و خدعه نیست (کلینی، ترجمه شبستری، ۱۳۵۱، ص ۱۲۷-۱۳۱).

همان‌گونه که در این احادیث و روایات ملاحظه می‌شود، معصومان(ع) همواره توصیه می‌کنند در برخورد با دیگران، مراقب گفتار و رفتار (کلامی و غیر کلامی) خود باشیم و خود را میزان قرار دهیم تا همان‌گونه که خواهان بهترین و شایسته‌ترین برخوردها از طرف دیگران هستیم، خود نیز رفتاری این‌گونه در معاشرت با دیگران داشته باشیم. تا باعث رنجش دیگران نشویم که حاصلی جز کینه‌توزی، کدورت و قطع ارتباط نخواهد داشت. با توجه به احادیث و روایات یاد شده، مفهوم و معنای مهارت‌های ارتباطی از نگاه معصومان(ع) چنین است: مجموعه‌ای از توانایی‌ها و شیوه‌های اخلاقی، برای برقراری ارتباط مؤثر و مناسب با دیگران، یعنی داشتن اخلاق اجتماعی در معاشرت با دیگران به طوری که آنان را به خود جذب نموده و از همراهی با آنان لذت برده و از انزوا و تنهایی رهایی یابیم.

به‌طور کلی، مجموعه توانایی‌هایی که ما را در داشتن ارتباطی مفید و ثمربخش با دیگران یاری می‌رسانند در حوزه مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی مطرح هستند.

بررسی سؤال دوم تحقیق: «مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی بر مبنای سیره معصومان(ع) چیست؟» از آنجا که برقراری ارتباط از دو راه کلامی و غیر کلامی میسر است، مهارت‌های ارتباطی به دست آمده از سیره معصومان(ع) را در دو دسته کلامی و غیر کلامی تقسیم‌بندی نموده‌ایم.

### ارتباط‌های کلامی

ارتباط کلامی، شامل کلماتی است که بر زبان می‌آوریم؛ برای مثال، جذاب بودن محتوای کلام، تهدیدآمیز نبودن آن، شورانگیز بودن موضوع صحبت، قابل فهم بودن کلام و... که باعث تسهیل ارتباط می‌گردد، از این دست است در واقع به مجموع روابطی که از طریق سخن و گفتگو حاصل می‌شود ارتباط کلامی می‌گویند. برای اینکه در روابط خود موفق شویم باید از کلمات، با دقت استفاده کنیم. هر کلمه‌ای احساسات، عواطف خاص و عملکرد متفاوتی را در افراد برمی‌انگیزد. اگر کلمات در مکان مناسب خود به کار برده شوند به سرعت بر جسم و روح افراد تأثیر می‌گذارند. بیان الفاظ دلپذیر و موزون، موجب می‌شود شخص مقابل با متانت به سخن ما گوش فرا دهد. اما عبارت‌های مغرضانه و کینه‌جویانه اغلب خشم فرد دیگر را برمی‌انگیزد و او را به جبهه‌گیری دعوت می‌کند و در نهایت روابط را به دشمنی و تعارض و نبرد می‌کشاند (سجادی‌پور، ۱۳۸۶، ص ۲۹).

مهارت‌های کلامی به دست آمده از سیره معصومان (ع) چنین است:

۱. شفاف و قابل فهم بودن کلام: امیرمؤمنان علی (ع) در لزوم داشتن چنین مهارتی می‌فرماید: «نیکوترین گفتار، کلامی است که منطقی و نظم، زیبایش کرده باشد و برای همه مردم، از خواص و عوام، قابل فهم باشد» (آمدی، ۱۳۷۳، ص ۴۶۳، ح ۳۳۰۴). با توجه به این سخن امام علی (ع) باید هنگام گفتگو با دیگران به چند نکته توجه کنیم: نخست اینکه، سخن باید منطقی باشد تا برای هر شخصی از نظر عقلی پذیرفتنی باشد، دوم اینکه، سخن باید نظم داشته باشد یعنی در استفاده از کلمات دقت شود تا کلمات کلافی سردرگم نشود و مخاطب منظور اصلی گوینده را دریابد (از پراکنده‌گویی و استفاده از کلمات بی‌مورد پرهیز شود) و سوم اینکه، برای هر شخصی قابل فهم باشد، یعنی به میزان درک مخاطب توجه داشته باشیم. پیامبر اکرم (ص) در این خصوص می‌فرماید: «به ما پیامبران امر شده است تا با مردم در حد فهمشان سخن گوئیم» (ری‌شهری، ۱۳۷۵، ج ۲، ص ۲۹۷) و یا در حدیثی دیگر می‌فرماید: «وقتی با قومی سخنی گویی که عقولشان بدان نرسد برای بعضی‌شان مایه فتنه خواهد بود» (پاینده، ۱۳۷۷، ج ۲، ص ۶۶۹، ح ۲۶۲۱). بسیاری از مشاجرات و دلخوری‌های پدید آمده بین مردم، برآمده از شفافیت نبودن سخن و مبهم بودن کلام است، فردی که قادر نباشد کلام خود را شفاف بیان کند به طوری که برای دیگران قابل فهم باشد، ممکن است نه تنها به مقصود خود نرسد، بلکه کلام او ناخواسته موجب کج‌فهمی و دلخوری دیگران شود. هنگام سخن گفتن، وقتی سخن ما قابل فهم باشد، شنونده مشتاق به گوش دادن است، اما در صورتی که مطالب ناموزون و مبهم باشد

برای شنونده خسته‌کننده و غیر قابل درک بوده و تمایلی به گوش دادن نخواهد داشت. علاوه بر قابل فهم بودن کلام، باید میزان درک و فهم مخاطب نیز در نظر گرفته شود و به اندازه درک و فهم او از کلمات استفاده گردد؛ در غیر این صورت سخنان ما به علت درک نشدن از سوی مخاطب، برای او جذاب نخواهد بود و او را خسته و دلزده خواهد کرد و یا مایه فتنه و سوء تفاهم خواهد شد. پس باید شرایط سنی و موقعیت روحی و میزان فهم و درک طرف مقابل را در نظر بگیریم. با پیروی از این الگو، ارتباط مؤثرتری را می‌توانیم با دیگران برقرار کنیم و از ایجاد سوء ظن و کج‌فهمی که حاصلی جز صدمه به روابط بین‌فردی نخواهد داشت، جلوگیری کنیم.

۲. **گزیده‌گویی:** در روایت است که پیامبر اکرم(ص) فرمود: «هنگامی که موسی بن عمران(ع) با خضر(ع) ملاقات کرد، موسی(ع) به وی گفت: مرا موعظه کن. خضر گفت: ای کسی که جویای دانشی! بدان که گوینده کمتر از شنونده خسته می‌شود، پس هیچ‌گاه اهل مجلس خود را خسته مکن» (مجلسی، بی‌تا، ج ۱، ص ۲۲۶). با توجه به این روایت، سخن، هر قدر هم قابل فهم و دلنشین باشد، در صورتی که به تفصیل آن پردازیم از حوصله شنونده خارج شده و با بی‌میلی به آن گوش خواهد داد. هنگام سخن گفتن باید برای پرهیز از تفصیل کلام، کلمات را برگزید و نیکوترین آنها را انتخاب کرد به‌طوری که هم مقصود را برساند و هم کوتاه و مختصر باشد و برای شنونده ملال‌آور نباشد.

رعایت اختصار و گزیده‌گویی در سخن مانع از بیان کلمات فتنه‌انگیز می‌شود، چرا که پیش از سخن، تفکر و تأمل شده است و تمام جوانب در نظر گرفته می‌شود تا موجب رنجش دیگری نگردد و یا سوء ظنی ایجاد نکند. پرگویی علاوه بر ایجاد مشکلات ارتباطی برای انسان، عواقب اخروی نیز به بار می‌آورد. امام علی(ع) در این باره می‌فرماید: «إياك والهدرَ فَمَنْ كَثُرَ كَلَامُهُ كَثُرَتْ آثَامُهُ؛ از پرگویی دوری کن، زیرا هر که پُرگو باشد، گناهانش بسیار شود» (آمدی، ۱۳۷۳، ح ۲۶۳۷). چرا که تأمل و اندیشه‌ای بر آنچه می‌گوید نمی‌کند و چه بسا گرفتار دروغ و تهمت و غیبت و... گردد.

سخنان پیامبر اکرم(ص)، طول و تفصیل نداشت، بلکه دربردارنده مقصود بود (غیاثی کرمانی، ۱۳۸۵، ص ۸۵). ایشان کوتاه سخن می‌گفت و اصل مطلب را بیان می‌کرد تا از حوصله شنونده خارج نگردد و تأثیر لازم را داشته باشد.

زیادی کلام باعث می‌شود به حواشی بسیار پرداخته شود و از میزان پرداختن به معنا و مفهوم مورد نظر بکاهد. این نوع کلام پایانی ندارد و برای کسی سودمند نیست. همان‌گونه که امام علی(ع) فرمود: «از زیاده‌گویی، و پرداختن به حواشی سخن گفتن بی‌جهت و

بی‌ضابطه بپرهیزید، زیرا این نوع ارتباط کلامی، نه تنها برای شنونده سودمند نیست، بلکه ملال‌آور است» (آمدی، ۱۳۷۳، ح ۷۱۳). ایشان در سخنی دیگر می‌فرمایند: «من كثرة الكلام كثرة غلطة؛ کسی که کلامش زیاد است، در حرفش پوچ و نامفهوم فراوان است» (همان، ح ۸۰۹۳) یا «من كثر كلام زل؛ کسی که کلامش زیاد باشد می‌لغزد» (همان، ح ۷۸۲۲ و همان، ح ۷۹۶۵). همچنین می‌فرمایند: «من كثرة كلامه كثر ملامه؛ کسی که گفتارش زیاد باشد، زیاد ملامت می‌شود» (همان، ح ۷۸۴۹) و «کسی که سخنش زیاد باشد، اشتباهش فراوان است» (عاملی، ترجمه فارابی، ۱۳۷۲، ص ۱۳۹). در نتیجه از عیب‌های رعایت نکردن گزیده‌گویی و اختصار در گفتگوهای خود با دیگران می‌توان به خستگی و کم‌توجهی شنونده، اشتباه و لغزش در سخن، آشکار شدن عیوب، ملالت و سرزنش دیگران، به هدر دادن انرژی، پوچ و نامفهوم بودن سخن و مواردی از این قبیل اشاره کرد که جملگی به روابط ما با دیگران لطمه می‌زنند.

**۳. مهرورزی و استفاده از کلمات محبت‌آمیز: مهرورزی، از زیباترین آموزه‌های اخلاقی است که نقش سازنده و مؤثری را برای گرایش انسان‌ها به یکدیگر ایفا می‌کند و در بسیاری از موارد ارتباطات را صمیمی‌تر کرده و آتش کینه‌ها و اختلافات را خاموش می‌سازد.** امام علی(ع) در این زمینه می‌فرماید: «دل‌های مردم رمنده است، هر که به آنها محبت کند، به او رو می‌آورند» (حر عاملی، ترجمه فارابی، ۱۳۶۹، ص ۱۵۵). مطابق سخن امام علی(ع)، محبت و مهرورزی افراد به یکدیگر، هم روحیه سخت و خشن آنان را تعدیل می‌کند و هم رابطه قلبی عمیقی را در بینشان به وجود می‌آورد. این رابطه موجب می‌شود در تمامی مراحل زندگی و فراز و نشیب‌های آن شریک و پشتیبان و فریادرس هم بوده، در برابر گرفتاری‌ها و دشواری‌ها محکم و استوار بایستند. در برقراری ارتباط، محبت کردن و ابراز علاقه می‌تواند از ما چهره‌ای محبوب در نظر دیگران بسازد.

در روایت است که مردی از قبیلهٔ بنی‌تمیم نزد پیامبر اکرم(ص) آمد و گفت: مرا سفارش کن؛ پیامبر در ضمن سخنانش فرمود: «با مردم دوستی و مهربانی کن تا با تو دوست شوند» (صفایی، ۱۳۸۱، ج ۱، ص ۵۲۷). حضرت محمد(ص) مهربانی و دوستی با دیگران را راه نفوذ در قلب آنان معرفی می‌فرماید. امام علی(ع) نیز در این زمینه چنین می‌فرماید: «قلوب الرجال وحشية فمن تألفها اقبلت عليه؛ دل‌های انسان‌ها بیگانه و نامأنوس است و هر کس از راه مهرورزی و محبت وارد شود، با آن الفت می‌گیرند» (دستی، ۱۳۷۹، حکمت ۵۰). مطابق این سخن امام علی(ع)، محبت و مهربانی موجب جذب دل‌ها

به یکدیگر شده و همین امر زمینه‌های بهبود روابط بین‌فردی را ایجاد می‌کند. نکته حائز اهمیت این است که تنها محبت و دوست داشتن دیگران در دل کافی نیست، بلکه باید این علاقه قلبی را ابراز کرد. تا وقتی که ما از بیان علاقه به دیگری خودداری می‌کنیم، چه بسا فرد مقابل هرگز در جریان احساس ما به خود قرار نگیرد و رابطه‌ای سرد و بی‌روح با ما داشته باشد. امام باقر(ع) نیز به مردم توصیه می‌فرماید: «اگر می‌خواهید دوستان بدانند و محبوب دیگران باشید به آنان اظهار محبت و دوستی کنید» (مجلسی، ۱۳۸۵، ص ۶۱۲) و در حدیثی دیگر، امام کاظم(ع) و رسول گرامی اسلام(ص) اظهار محبت و دوستی با مردم، نیمی از عقل دانسته شده است (مجلسی، ۱۳۸۵، ص ۳۱۷ و عاملی، ترجمه فارابی، ۱۳۷۲، ص ۵۰). از نظر امام صادق(ع)، ابراز علاقه و محبت به کسی که او را دوست داریم و آگاه کردن او از این علاقه، باعث استواری محبت و روابط می‌شود (کلینی، ترجمه رسولی، ۱۳۸۷ق، ج ۴، ص ۴۵۹). رسول خدا(ص) نیز در این زمینه می‌فرماید: «وقتی کسی آشنای خود را دوست دارد، به او خبر دهد، که این کار موجب بقای الفت و دوام مودت است» (پاینده، ۱۳۷۷، ص ۱۸۰، ح ۱۴۰). به زبان آوردن علاقه قلبی در جذب قلوب بسیار مؤثر و نافذ است و به شدت پیوندها را استوار می‌سازد؛ چنین عملی به عمق جان دیگری اثر کرده و علاقه طرفین را فزونی و تداوم می‌بخشد و موجب اطمینان قلبی می‌شود.

۴. قطع نکردن سخن طرف مقابل: رسول خدا(ص) در حدیثی می‌فرماید: «هر که در میان سخن گفتن برادر مسلمان خود سخن بگوید، چنان است که خدشه و خراشی در روی وی وارد نموده است» (مجلسی، ۱۳۸۵، ص ۳۱۵). بر اساس این سخن، قطع کردن سخن دیگری می‌تواند تا بدین حد دردآور باشد و فرد مقابل را برنجانند. قطع کردن حرف دیگران از چند لحاظ موجب تخریب روابط بین‌فردی می‌شود؛ نخست، موجب می‌شود فرد احساس ناخوشایندی از برقراری ارتباط با ما داشته باشد و احساس کند که شنونده خوبی نبوده و برای وی احترام قائل نیستیم، دوم، این کار موجب می‌شود سلسله گفته‌های شخص به کلاف سردرگمی تبدیل شود و وی نتواند پیام اصلی خود را آن‌گونه که می‌خواست منتقل کند. ابراهیم بن عباس به نقل از امام رضا(ع) نقل می‌کند که ایشان برای حفظ احترام، هرگز حرف کسی را پیش از اتمام سخنش قطع نمی‌کرد (عاملی، ترجمه فارابی، ۱۳۷۲، ص ۱۵۵). چنان که ملاحظه می‌شود چنین برخوردی نشانه احترام و بزرگداشت دیگران است. از آنجا که هر شخصی بنا بر فطرت وجودی خود خواهان حفظ

شخصیت و احترام خویش از سوی دیگران است، اگر به هر طریقی این شاکله وجودی با بی‌توجهی مواجه شود، به آسانی از آن نخواهد گذشت. سخن گفتن هنگام صحبت دیگری، در روابط بین‌فردی پیامدهای مختلفی بر جای خواهد گذاشت. از طرفی داشتن چنین مهارتی (قطع نکردن سخن طرف مقابل) موجب بهبود روابط با دیگران خواهد شد؛ چرا که فرد مقابل احساس می‌کند برای او ارزش و احترام قائل هستیم و سخنانش برای ما قابل توجه و سودمند است.

۵. **پرهیز از دستور دادن و ریاست‌طلبی:** در روایتی گزارش شده است که امام علی(ع) به یکی از یارانش نامه‌ای نوشت که این‌گونه آغاز شده بود: «سفارش می‌کنم تو را و خود را به پرهیزگاری» (کلینی، ترجمه شبستری، ۱۳۵۱، ص ۹۱). در این روایت، یک نکته ظریف ارتباطی نهفته شده است و آن این است که انسان فطرتاً از دستور و امر و نهی بیزار است و در صورت شنیدن کلام دستوری سعی می‌کند به نحوی از انجام آن سر باز زند، مولی علی(ع) در نامه خود به شیوه‌ای ماهرانه این مانع ارتباطی را از بین برده‌اند و در آغاز نامه نوشته‌اند سفارش می‌کنم تو را (حالت امری و دستوری)، بلکه خود را نیز مورد سفارش خطاب می‌کند تا فرد مقابل در برابر ایشان جبهه‌گیری نکند.

هر فرد از اطرافیانش انتظار احترام دارد، دستور دادن کاملاً مغایر با این خواسته است. چرا که نوعی بی‌احترامی و به دیده تحقیر به دیگری نگریستن است. همه ما بارها شاهد این واقعیت بوده‌ایم که مطالبه کردن، فرمان دادن، فشار آوردن و رفتارهایی از این قبیل، دیگران را وا می‌دارد در مقابل ما صف‌آرایی کنند. برای جلوگیری از چنین واکنش‌هایی تنها کافی است خواسته‌های خود را محترمانه و در قالب تقاضا مطرح کنیم. وقتی چیزی را تقاضا می‌کنید، رفتارتان بر اساس احترام شکل می‌گیرد (کول، ترجمه آل‌یاسین، ۱۳۷۷، ص ۱۰۵).

امام صادق(ع) در این زمینه می‌فرماید: «هر که ریاست طلبد هلاک شود» (کلینی، ترجمه مصطفوی، بی‌تا، ج ۳، ص ۴۰۵). یعنی کسی که به دنبال ابراز برتری خود بر دیگران است و همواره دستور می‌دهد، کم‌کم ارزش و اعتبارش را از دست خواهد داد و دیگران را به خشم آورده و موجبات هلاکت خود را، که همان طرد شدن از اجتماع است، فراهم می‌آورد.

۶. **پرهیز از منت گذاشتن:** امام علی(ع) در نامه ۵۳ نهج‌البلاغه به مالک اشتر، یکی از فرماندارانش، می‌فرماید: «مبادا هرگز با خدمت‌هایی که انجام دادی بر مردم منت‌گذاری، یا

آنچه را انجام داده‌ای بزرگ شماری» (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۵۸۹). مطابق این نوشته امام علی(ع) اگر ما خود را وسیله‌ای بدانیم که خداوند خواسته به وسیله ما به دیگران خیری برساند، هرگز آن خیر را از ناحیه خود حس نمی‌کنیم و متنی بر سر دیگران نمی‌گذاریم. امام سجاد(ع) نیز در این راستا می‌فرماید: «مخواه که نیکی به مردم با کدورت منت نهادن آمیخته گردد» (رضایی، ۱۳۸۵، دعای ۲۰، ص ۱۰۷).

نیکی و احسان یکی از راه‌های مؤثر نفوذ در قلب دیگران است، اما بنا بر سخن امام سجاد(ع) چنانچه پس از انجام کار نیک منت گذاشته شود، کدورت و دشمنی به وجود می‌آید و ارتباط بین اشخاص تیره می‌شود. پیامبر اکرم(ص) در مذمت چنین عملی می‌فرماید: «بهشت بر کسانی که بر دیگران منت گذارند، حرام است» (عاملی، ترجمه فارابی، ۱۳۷۲، ص ۲۰۱) و در حدیثی دیگر می‌فرماید: «میان منت‌گذار و جهنم، فاصله و حجابی نیست» (پاینده، ۱۳۷۷، ص ۴۰۴، ح ۱۲۲۶). نباید برای هر اقدام مفید و خوبی که انجام می‌دهیم توقع واکنش فوری داشته باشیم. کاری را که برای دیگران صورت می‌دهید، کاری بی‌منت خواهد بود تا روزگاری بدان پاسخ دهند، ولی شما هرگز متوقع جواب آن نباشید، بلکه باید خود را به درست اندیشیدن و انجام کار خوب عادت دهید، نه اینکه همچون کارگری که وظیفه‌اش را انجام نداده، منتظر بایستید و دستمزدتان را بخواهید. گروهی پاداش محبت‌های انسان را می‌دهند و برخی هم از آن درمی‌گذرند و به روی خود نمی‌آورند. در این میان این شما باید که باید با بزرگواری، گذشت کنید و بی‌اعتنایی دسته دوم را به آنها گوشزد نکنید. از سوی دیگر اگر می‌خواهید در دل دیگران راهی باز کنید، توقع مقابله به مثل نداشته باشید، طبعاً اگر پاسخ و واکنش مناسبی هم دریافت نکنید، از رفتار آنان گله‌مند نخواهید شد. اگر ما از دیگران توقع داریم که جواب محبت‌هایمان را بدهند، در این صورت خود را در معرض یأس و دلسردی از آنان قرار خواهیم داد (ماتیوز، ترجمه رزم‌آزما، ۱۳۷۲، ص ۵۴) و کم‌کم روابطمان به سمت نابودی پیش خواهد رفت.

۷. **سپاسگزاری از دیگران:** اهمیت تشکر از دیگران آنچنان است که رسول خدا(ص) می‌فرماید: «از همه مردم سپاسگزارتر آن کسی است که بیشتر از دیگران سپاسگزار مردم باشد» (پاینده، ۱۳۷۷، ج ۱، ح ۳۱۲) و در سخنی دیگر می‌فرماید: «اگر خداوند خیر کسی را به دست دیگری انجام دهد و او سپاسگزاری نکند، در حقیقت، از خدا نیز سپاسگزاری نکرده است» (همان، ح ۶۶۸). یک راهکار برای نشان دادن احترام و تواضع، سپاسگزاری از دیگران است، دلیل کارنگی، سپاسگزاری کردن و ابراز قدردانی را نشانه تربیت صحیح

می‌داند (والترز، ترجمه نبوی، ۱۳۸۰، ص ۸۹). گاهی در روابط بین فردی می‌بینیم برخی مردم به قدری مغرور و متوقع هستند که انجام هر کاری را وظیفه طرف مقابل می‌دانند و نیازی به تشکر و قدردانی نمی‌بینند و همین امر موجب می‌شود دیگران با بی‌میلی برای وی کاری انجام دهند؛ این در حالی است که خداوند انسان را به گونه‌ای آفریده است که دوست دارد در برابر کار خوبی که انجام می‌دهد، ستایش شود، به ویژه از سوی کسانی که کار خوب برای آنان و به سود آنان بوده است.

پیامبر اکرم (ص) در حدیثی می‌فرماید: «هر کس نیکی بیند، آن را تلافی کند و اگر نتواند آن را یادآوری کند؛ زیرا یادآوری آن شکر و سپاس آن است» (قمشه‌ای، ۱۳۶۲، ص ۳۳۴). مطابق این سخن کمترین مرتبه تشکر از مردم، یادآوری کار نیک آنان است و در صورت امکان، جبران کردن نیکی نیز پسندیده و ارزشمند است. امام صادق (ع) نیز در حدیثی می‌فرماید: «سپاسگزاری کن هر که را برایت کاری انجام داده» (کلینی، ترجمه شبستری، ۱۳۵۱، ص ۶۱) و در حدیثی دیگر می‌فرماید: کسی را که به تو نعمت داد، سپاس بگزار؛ زیرا با سپاسگزاری نعمت‌ها نابود نگردد و با ناسپاسی پایدار نماند، سپاسگزاری مایه افزایش نعمت است و ایمنی از دگرگونی» (کلینی، ترجمه مصطفوی، بی‌تا، ج ۳، ص ۱۴۹). برخورد آمیخته با تشکر با مردم و سپاسگزاری از آنان نشانه قدرشناسی است و زمینه‌ساز جلب اعتماد آنان خواهد شد؛ زیرا انسان به کسی اعتماد می‌کند و به او خوش‌بین است که خوبی و بدی و زشتی و زیبایی برایش متفاوت باشد و در برابر آنها، واکنش مناسب نشان دهد. امام علی (ع) نیز در این زمینه می‌فرماید: سپاسگزار کسی باش که تو را نیکی می‌کند (بابایی، ۱۳۷۲، ص ۲۴). کسی که در برابر خوبی سپاسگزار است و از کار نیک قدردانی می‌کند، از خود شخصیتی می‌سازد که محبوب و مورد احترام دیگران است و به دیگران نیز نشان می‌دهد که برای انجام کارهای خوبشان ارزش و احترام قائل است و تفاوت خوبی و بدی را می‌فهمد.

۸. پرهیز از تحقیر کردن: پیامبر اکرم (ص) در مذمت این عمل غیر اخلاقی می‌فرماید: «خوارترین مردم کسی است که مردم را خوار شمارد» (پاینده، ۱۳۷۷، ج ۱، ص ۲۰۲، ح ۲۵۰) و «برای مرد همین شربس که برادر مسلمان خویش را تحقیر کند» (همان، ج ۲، ص ۶۱۲، ح ۲۱۶۶). از نظر ایشان وقتی دیگری را تحقیر می‌کنیم از شر کینه و عداوت او در امان نخواهیم بود. امام صادق (ع) به نقل از حضرت محمد (ص) فرموده‌اند: «خدای عزوجل فرمود: «آشکارا به جنگ با من برخاسته آن کس که بنده مؤمن مرا خوار کند»

(کلینی، ترجمه رسولی، ۱۳۸۷ق، ج ۴، ص ۵۳). آثار این عمل غیر اخلاقی به حدی است که خداوند آن را اعلان جنگ با خویش معرفی می‌کند. از آثار اجتماعی تحقیر کردن و اهانت به دیگران، می‌توان به انزوا و طرد شدن از اجتماع اشاره کرد؛ چنان که رسول خدا(ص) می‌فرماید: «هر که دوستان خود را تحقیر کند، تنها ماند» (مشکینی، ۱۳۶۸، ص ۵۴). پیشوایان گرامی اسلام به هیچ عنوان اجازه تحقیر و اهانت به کسی را نمی‌دادند حتی دشمنان و مسلمانان را از اینکه یکدیگر را سبک کنند و کوچک بشمارند، پرهیز می‌دادند تا روابط انسانی، روابط مبتنی بر کرامت و بزرگواری و احترام باشد و زمینه رشد کرامت‌ها فراهم شود (شریعتمداری، ۱۳۷۵؛ به نقل از: رضا آذری، ۱۳۶۲، ص ۴۷). در صورتی که برای دیگری احترامی قائل نباشیم و به شخصیت او توهین کنیم، رشته ارتباط بین خود و او را گسسته‌ایم. کلماتی مانند: خیلی بی‌عرضه‌ای، تو یک بازنده‌ای، نادان و... در دیگران ذهنیت بدی ایجاد می‌کند تا خود را ابله یا خطاکار ببینند. این پیام‌ها می‌تواند تأثیر مخربی روی تصویر ذهنی اشخاص بر جای گذارد و یا حالت تدافعی در مقابل ما ایجاد کند (آدامز، ترجمه قرچه داغی، ۱۳۷۷، ص ۲۰۱). انجام چنین عمل غیر اخلاقی بی‌تردید به روابط بین‌فردی آسیب خواهد رساند.

۹. پذیرش عذر دیگران: امام سجاده(ع) به فرزند خویش فرمود: «اگر کسی در سمت راست تو بایستد و تو را دشنام دهد و آنگاه به سمت چپ تو آید و عذرخواهی کند، عذرش را بپذیر» (عاملی، ترجمه فارابی، ۱۳۷۲، ص ۱۶۲). بر پایه این سخن امام سجاده(ع) می‌توان به این نکته دست یافت که وقتی فرد مقابل در اثر عصبانیت، کج‌فهمی، سوء تفاهیم و یا هر مورد دیگری کنترل خود را از دست داد و کلماتی را بر زبان راند که به دور از ادب بود، اگر پس از مدتی از کرده خود پشیمان شد و برای عذرخواهی آمد، برای حفظ روابط بین‌فردی، بر ما واجب است که عذرش را بپذیریم؛ چرا که او غرورش را زیر پا گذاشته و برای ابراز پشیمانی از رفتار خود به نزد ما آمده و این به دور از انصاف است که عذر چنین فردی را نپذیریم. کسی که اقدام به عذرخواهی می‌کند، از عمل خویش پشیمان شده و قصد ترک آن را دارد و وظیفه فرد مقابل، پذیرش عذر وی است. پذیرش عذر علاوه بر مزایای دنیوی و ارتباطات بین‌فردی، مزایای آخروی نیز دارد؛ چنان که امام علی(ع) در وصیت به فرزندش محمد بن حنفیه می‌فرماید: «هر که عذر خواست عذرش را بپذیر، چه راست باشد چه دروغ تا به شفاعت ما نائل گردی» (عاملی، ترجمه فارابی، ۱۳۷۲، ص ۱۶۱). حفظ روابط از چنان اهمیتی برخوردار است که حضرت علی(ع)

می‌فرماید حتی اگر به ظاهر و به دروغ فرد مقابل اقدام به عذرخواهی کرد نیز عذرش را بپذیریم. در مذمت نپذیرفتن عذر، رسول خدا(ص) نیز کسی را که عذر نمی‌پذیرد، بدترین مردم می‌داند (پاینده، ۱۳۷۷، ص ۵۳۶، ح ۱۸۰۰). در روابط بین فردی گاهی مسائلی پیش می‌آید که ممکن است فرد مقابل عملی انجام دهد یا حرفی بزند که موجب دلخوری و ناراحتی شود، حال اگر پس از مدتی وی پشیمان شد و برای ابراز پشیمانی و عذرخواهی نزد ما آمد، برای حفظ شخصیت خود و دیگری و برای حفظ روابط بین فردی واجب است عذر وی را بپذیریم. ما با پذیرش عذر دیگران به آنان ثابت می‌کنیم که داشتن روابط با آنان برای ما از هر چیزی با اهمیت‌تر است و هیچ اشتباهی هر چند از طرف فرد مقابل نمی‌تواند این ارتباط را بر هم زند.

۱۰. **پرهیز از عیب‌جویی:** افراد عیب‌جو، از همه کس انتقاد می‌کنند و همواره نقاط منفی را برمی‌شمردند؛ گویی خود را برای پیدا کردن عیب و نقص دیگران وقف کرده‌اند. چنین افرادی همواره منفور دیگران هستند و جایی در قلب دیگران ندارند. بی‌تردید افراد عیب‌جو نه تنها زندگی خود را تباه می‌سازند، بلکه اسباب نگرانی دیگران را نیز فراهم می‌کنند و موجب پیدایش بی‌اعتمادی، ناامنی، فضای شک و تردید، تضعیف روحیه دیگران و... می‌شوند. رسول خدا(ص) در توصیه به کسی که این عمل را انجام می‌دهد می‌فرماید: «در پی عیب‌ها و لغزش‌های مسلمانان نباشید، چرا که هر کس در پی شمارش و یافتن عیب‌های مسلمانان باشد، خدا هم پی‌جوی عیب او خواهد شد و هر که را که خدا در پی عیوبش افتد، رسوایش می‌سازد. هر چند در خانه‌اش باشد» (کلینی، ترجمه رسولی، ۱۳۸۷ق، ج ۴، ص ۵۸ و بهشتی، ۱۳۸۷، ص ۴۳۷). امام صادق(ع) نیز در این باره می‌فرماید: «کسی که به منظور عیب‌جویی و ریختن آبروی مؤمنی سخنی بگوید تا او از چشم مردم بیفتد، خداوند او را از ولایت خود بیرون می‌کند و به سوی ولایت شیطان می‌فرستد و شیطان هم او را نمی‌پذیرد» (الوافی، ج ۵، ص ۹۷۶؛ به نقل از: بهشتی، ۱۳۸۷، ص ۴۳۷). همان‌گونه که امام صادق(ع) می‌فرماید، کسی که در پی عیب‌های مسلمانان باشد از نظر مسلمانی و دینی گرفتار سقوط است و از ولایت خدا بیرون رفته، در ولایت شیطان قرار می‌گیرد و حتی شیطان هم حاضر به پذیرش او نخواهد شد. عیب‌جویی از دیگران و همواره تذکر دادن به آنان و استفاده کردن از واژگان منفی در برخورد با آنان موجب سردی و ناخوشایندی ارتباط می‌گردد. چرا که انسان ذاتاً کرامت نفس دارد و مایل است شأن و جایگاه و آبرویش حفظ شود و با کسی که چنین امر مهمی را نقض کند برخورد جدی و

تندی خواهد داشت و مسلماً نتیجه آن، وارد شدن آسیبی اجتناب‌ناپذیر به روابط بین‌فردی خواهد بود. افراد تا حدی می‌توانند چنین اعمالی را تحمل کنند و چندی نمی‌گذرد که درصدد تلافی و جبران بخواهند آمد و آرامش و صفای زندگی به ناامنی، کدورت و کینه‌توزی مبدل می‌گردد و شیرازه روابط را از هم می‌پاشد.

### ارتباطات غیر کلامی

اگرچه برای بسیاری از افراد، رایج‌ترین وسیله ارتباطی، کلمات شفاهی، نمادین یا مکتوب است، اما این شکل از ارتباط تنها شکل ارتباط نیست. ارتباط غیر کلامی یکی دیگر از انواع ارتباط است که بسیار شایان توجه است. در واقع، لغات به تنهایی فقط بخشی از پیام هستند و ممکن است گمراه‌کننده باشند. بدین معنی که تقریباً هر جنبه از رفتار انسانی می‌تواند، پیامی را به دیگری منتقل کند. هنگامی که با دیگری صحبت می‌کنیم، فقط با کلمات ارتباط برقرار نمی‌کنیم، بلکه از راه ارتباطات غیر کلامی، اطلاعاتی درباره خودمان منتقل می‌کنیم که شنونده همراه با کلماتی که انتخاب کرده‌ایم، آنها را تعبیر و تفسیر می‌کند. ارتباط غیر کلامی شامل آن وجهی از ارتباط است که اختصاصاً به جنبه‌هایی غیر از محتوای کلامی و فرآیند بیان کلامی مربوط می‌شود (جانسون، ۲۰۰۳). در واقع، لغات به تنهایی فقط بخشی از پیام هستند و ممکن است گمراه‌کننده باشند. بدین معنی که تقریباً هر جمله از رفتار انسان می‌تواند پیامی را به دیگران منتقل کند. هنگامی که با دیگران صحبت می‌کنیم فقط با کلمات ارتباط برقرار نمی‌کنیم بلکه اطلاعاتی درباره خودمان منتقل می‌کنیم که شنونده همراه با کلماتی که انتخاب کرده‌ایم، آنها را تعبیر و تفسیر می‌کند. به سخن دیگر، ارتباط غیر کلامی، اطلاعات را بدون استفاده از کلمات منتقل می‌کند (کیتس و همکاران، ۲۰۰۰؛ به نقل از: سجادی‌پور، ۱۳۸۶، ص ۲۰).

مهارت‌های غیر کلامی به دست آمده از سیره معصومان(ع) نیز قابل توجه است که در ذیل به برخی از آنها اشاره می‌شود:

۱. برقراری تماس چشمی مناسب: گاهی می‌شود به وسیله یک نگاه، دیگران را از خود متنفر کنیم یا به وسیله یک نگاه، محبت خود را در دل آنها بکاریم. در احادیث و روایت معصومان(ع) به این روش در برخوردهای اجتماعی بسیار توجه شده است. برای مثال اولین نوع نگاه، نگاهی است که توأم با مهر و عاطفه و محبت است، این نگاه بهترین

1. Jonson

وسیله جلب دوستان و ایجاد محبوبیت در قلوب دیگران است. نگاه عمیقی که با لبخند و خوش رویی آمیخته باشد در کسب محبت و علاقه بسیار مؤثر است. رسول خدا(ص) می‌فرماید: «نگاه کردن مرد باایمان به صورت برادر مسلمان خود از روی محبت و علاقه، عبادت است» (مجلسی، ج ۷۴، ص ۸۰). دومین نوع نگاه، نگاهی است که از روی چشم و غضب باشد. دیگران از این نوع نگاه می‌ترسند و به این وسیله مردم تهدید می‌شوند. این نگاه در دیدگاه معصومان(ع) گناهی بزرگ است. پیامبر اکرم(ص) در مورد این نوع نگاه می‌فرماید: «هر کس به مسلمانی نظر تندی کند و او را بترساند، خدا او را در قیامت بترساند» (پاینده، ۱۳۷۷، ج ۲، ص ۷۴۶، ح ۲۸۹۳). سومین نگاه، نگاه تمسخرآمیز و از روی استهزاءست. این نوع نگاه از نظر اسلام بسیار زشت است و از گناهان به شمار آمده است. در قرآن کریم برای کسانی که مردم را با گوشه چشم و نگاه مسخره‌آمیز بنگرند و آنان را اذیت کنند در جهنم محلی به نام «ویل» در نظر گرفته شده تا به کیفر عملشان برسند (ابطحی، ۱۳۶۵، ص ۲۷۰-۲۷۱). پیامبر اکرم(ص) در اشاره به اهمیت تماس چشمی و نوع نگاه در ارتباطات رو در رو می‌فرماید: «روا نیست که مؤمن به برادر خویش به تندی نظر کند، که مایه آزار او شود» (پاینده، ۱۳۷۷، ج ۲، ص ۷۱۲، ح ۲۶۹۹). نگاه‌های تند و خشن موجب آزردن شدن دیگری و آسیب به روابط بین فردی خواهد شد. بنابراین، ما با نوع نگاه خود به دیگری می‌فهمانیم حوصله شنیدن سخنانش را نداریم یا برعکس، علاقه‌مند به شنیدن حرف‌هایش هستیم، با چشم‌ها به دیگری می‌فهمانیم از دیدن وی ناراحت یا شاد هستیم و... لزوم دقت در نوع نگاه این است که هر یک از حرکات چشم بیان‌کننده معنا و مفهومی خاص است که می‌تواند هم موجب جذب و هم موجب طرد دیگران شود.

۲. گوش سپردن به سخن طرف مقابل: پیامبر اکرم(ص) در لزوم داشتن چنین مهارتی برای حفظ روابط بین فردی می‌فرماید: «از جوانمردی است که اگر برادرت سخن گفت، به سخنش گوش بسپاری» (پاینده، ۱۳۷۷، ج ۲، ص ۷۷۷، ح ۳۰۷۰). وقتی با دقت به حرف دیگران گوش می‌سپاریم، به او ثابت می‌کنیم که حرف‌هایش برای ما سودمند و درخور اهمیت است. همچنین با این حرکت تمایل خود را به ادامه ارتباط و گفتگو با وی نشان می‌دهیم. اهمیت این مهارت چنان است که رسول خدا(ص) آن را نشانه جوانمردی فرد می‌داند. در حدیثی دیگر از امام باقر(ع) آمده است که ایشان توصیه فرمودند: «بر شنیدن خود حریص تر و آزمندتر باش از اینکه سخنانی بگویی و خوب گوش دادن را بیاموز چنان که خوب سخن گفتن را می‌آموزی» (فیض الاسلام، بی تا، ص ۱۴۲). در حدیثی

دیگر رسول خدا(ص) به جنبه معنوی این مهارت اشاره می‌فرماید که: «هر گروهی که مجالست کند و به یکدیگر گوش فرا ندهند برکت از میانشان برخیزد» (همان، ج ۱، ص ۶۹۷، ح ۲۶۲۷).

یکی از دانشمندان غربی می‌گوید: «گوش دادن دقیق به سخن دیگری تحفه‌ای است که تقدیم او می‌کنید» (کول، ترجمه آل‌یاسین، ۱۳۷۷، ص ۱۴۳). دلیل کارنگی (ترجمه افخمی، ۱۳۷۶، ص ۱۱۲) می‌گوید: «اگر می‌خواهید مردمان از شما رنجیده‌خاطر شوند و از شما احتراز نمایند، دستور چنین است: هرگز به گفتار دیگران گوش نکنید. پس اگر می‌خواهید مطبوع واقع شوید استماع دقیق را بیاموزید». ۹۸ درصد مردم نگران یافتن کسی هستند که حرفشان را از سر دقت گوش کند (ماتیوز، ترجمه رزم‌آزما، ۱۳۷۲، ص ۱۶۴). گاهی اختلافات و درگیری‌های ایجاد شده میان افراد هنگام برقراری ارتباط رو در رو، رعایت نکردن این کار است. در صورتی که این امر رعایت نشود چه بسا سخن ناقص شنیده شود و سوء تفاهم به وجود آید برای نشان دادن توجه و اعتنای خود به گفته‌های دیگری می‌توانیم از حرکات سر استفاده کنیم. همچنین می‌توانیم از کلمات کوتاهی چون اوهوم، بله، درسته و... برای اثبات گوش سپردنمان به حرف‌های دیگری، بهره ببریم.

۳. **لحن نرم و عاری از خشونت:** امام علی(ع) برای کسی که خواهان دوستان فراوان و دشمنان اندک است پیشنهاد می‌کند که کلام خویش را به نرمی و ملایمت عادت دهد. ایشان، لحن نرم و عاری از خشونت را موجب بهبود روابط بین‌فردی می‌داند و مردم را به آن تشویق می‌فرماید (www.ahl-ul-bayt.org). کیفیت صدا یا علائم فرازبانی به تغییرات و نوسانات در گفتار گفته می‌شود که معانی خاصی را با خود منتقل می‌سازد. زیر و بمی صدا، آهنگ، سرعت، موزون بودن، تردید و تأمل، تأکیدهای خاص و... اطلاعات ویژه‌ای را با خود همراه می‌کنند.

در روابط بین‌فردی لحن تند و خشن، حتی اگر به منظور اهانت به دیگری نباشد موجب می‌شود دیگران در مقابل ما حالت تدافعی بگیرند و از ارتباط با ما دلسرد شوند. در ایجاد ارتباط کلامی، لحن کلام اهمیت کلیدی دارد. خداوند، برای به راه آوردن و آرام کردن فرعون به حضرت موسی(ع) می‌فرماید: «با او با لحنی نرم سخن بگو»، در واقع بدین معنا است که در هنگام صحبت کردن با دیگری لحن کلام ما از آنچه می‌خواهیم بگوییم تأثیرگذارتر است. خداوند در حوزه بیان آداب سخن گفتن اشاره می‌فرماید: «نرمی در گفتار و رفتار پیامبر(ص) موجب جلب مردمان به سوی ایشان شد» (آل‌عمران، ۱۵۹).

هنگامی که نرم و ملایم صحبت می‌کنید افراد را جذب خود می‌کنید و به راحتی می‌توانید بر روی آنها تأثیر بگذارید. آدم‌های خشن و فریادزننده، افراد مناسبی برای دوستی و مصاحبت نیستند و همواره مورد بی‌اعتنایی و بی‌احترامی دیگران واقع می‌شوند. رسول خدا(ص) بر همین اساس از مردم می‌خواهد که با هم به ملایمت سخن گویند (پاینده، ۱۳۷۷، ج ۱، ص ۲۴۷، ش ۴۸۶).

۴. **خوش‌رویی:** یکی دیگر از مهارت‌های غیر کلامی در برخورد با دیگران، خوش‌رویی و چهره خندان داشتن در ملاقات با آنان است. این مسئله در سیره معصومان(ع) بسیار برجسته و پررنگ است. امام علی(ع) و رسول خدا(ص) در باب چهره گشاده و تأثیر بسیار آن در جذب دل‌ها و استحکام محبت‌ها می‌فرماید: «به‌درستی که هرگز نمی‌توانید با اموالتان مردم را داشته باشید پس با خوش‌رویی و برخورد نیک آنها را به خود جلب کنید» (کلینی، ترجمه مصطفوی، بی‌تا، ج ۳، ص ۱۶۱). امام صادق(ع) نیز خوش‌رویی با مردم را کمال عقل می‌داند (عاملی، ترجمه فارابی، ۱۳۷۲، ص ۵۱)؛ چرا که خوش‌رویی با مردم موجب جلب محبت آنان و دفع کدورت و دشمنی و نهایتاً آسایش و آرامش برای فرد خواهد بود. امام باقر(ع) در این زمینه می‌فرماید: «اخم کردن بر مردم، باعث دشمنی است» (عاملی، ترجمه فارابی، ۱۳۷۲، ص ۲۴). روی خوش، مبدأ بسیاری از آشنایی‌ها و زداینده بسیاری از غم‌ها و کدورت‌هاست همچنان که رسول خدا(ص) می‌فرماید: «خوش‌رویی کینه دل را می‌برد» (کلینی، ترجمه مصطفوی، بی‌تا، ج ۳، ص ۱۶۲). برخورد گرم و صمیمی باعث نزدیک شدن دل‌ها و افزایش محبت می‌شود و وسیله‌ای برای کنار زدن کینه‌ها و کدورت‌هاست و از منظر اسلام عبادت است و انسان را به خدا نزدیک می‌کند (بهشتی، ۱۳۸۷، ص ۴۰۳). بسیار اتفاق افتاده است که با یک چهره شاداب ارتباط با دیگران گشوده شده است. دلیل کارنگی می‌گوید: «تبسم خرجی ندارد ولی سود بسیار می‌دهد، لحظه‌ای بیش پایدار نیست و خاطره آن در سراسر عمر باقی می‌ماند. بنابراین، اگر مایلید مردم شما را دوست بدانند، قاعده این است که بر لب تبسم داشته باشید» (کارنگی، ترجمه خطیر، بی‌تا، ص ۹۱). بر همین اساس است که پیامبر گرامی اسلام، خوش‌رویی را نشانه دوستی پاک و خالص می‌داند (صفایی، ۱۳۸۱، ج ۱، ص ۵۲۶). ارتباط ما با دیگری مطلوب و پایدار نخواهد بود مگر اینکه خلوص نیت ما به او ثابت شود و یکی از این راه‌ها، خوش‌رویی در دیدارها و ملاقات‌هاست.

۵. **پرهیز از رویگردانی:** از آداب معاشرت صحیح اسلامی آن است که انسان در برخوردهای خود با مردم، تواضع و احترام را رعایت کند، و از روی بی‌اعتنایی و خشم‌آلود،

از آنان روی برنگرداند، چنین رویگردانی که از تکبر و خودپسندی نشئت می‌گیرد، نشانه بی‌احترامی و باعث تیره شدن روابط و سرد شدن کانون گرم پیوندها، و احیاناً موجب تخریب آن کانون خواهد شد. در تعبیر لقمان حکیم آمده است: «ولا تصعر خدک للناس؛ با بی‌اعتنایی از مردم روی نگردان». واژه «تصعر» از ماده «صعر»، در اصل، یک نوع بیماری است که شتر به آن مبتلا می‌شود، به طوری که شتر گردن خود را کج می‌نماید (قرائتی، ۱۳۸۲، ص ۶۵). این تعبیر بیانگر آن است که این‌گونه برخورد با انسان‌ها، نشانه بیماری روانی و اخلاقی است و نوعی انحراف در تشخیص و تفکر است. مسئله رویگردانی مغرورانه از مردم، یک جسارت و توهین است که از آثار شوم آن کینه‌پروری و کاشتن بذر عداوت و دشمنی است (همان) و چنین کاری موجب تباهی اخلاق و شیوه‌های خداپسندانه انسانی خواهد شد. گاهی ممکن است این عمل از سوی فرد دیگری متوجه ما گردد که امام علی(ع) در نامه ۳۱ نهج البلاغه برای حفظ دوستی‌ها، از مردم درخواست می‌کند که اگر دیگران از تو روی برگردانند تو مهربانی کن (دشتی، ۱۳۷۹، ص ۵۳۵). حضرت علی(ع) روی برگرداندن را نشانه بی‌اعتنایی و نامهربانی می‌داند که قطع روابط و گسسته شدن پیوندها را در پی دارد. بنابراین می‌فرماید این نامهربانی و توهین را با مهربانی و تواضع جوابگو باش تا فرد مقابل از آنچه انجام داده شرمند شده و به داشتن ارتباط با ما متمایل گردد.

### بحث و نتیجه‌گیری

با بررسی‌های صورت گرفته به این نتیجه دست یافتیم که آنچه در زمینه ارتباط انسان با انسان در سیره معصومان(ع) مطرح شد، ناظر بر سلامت ارتباط و حذف موانعی است که هر یک به نحوی یک ارتباط هدفمند و درست را خدشه‌دار خواهند نمود. آموزه‌های دینی بیانگر این واقعیت هستند که بشر موجودی اجتماعی است و خواه‌ناخواه با مردم و به‌ویژه با خویشان و آشنایان سروکار و معاشرت دارد. برای اینکه زندگی‌اش به خوبی و با صفا و موفقیت سپری گردد و از ناراحتی‌ها و درگیری‌ها در امان باشد، باید با مردم، خوب رفتار و معاشرت کند. از هر گونه خودخواهی، آزار دیگران، بدخواهی آنان و تحقیر مردم خودداری نماید و همواره در روابطش گذشت و ایثار و تواضع داشته باشد.

رفتار معصومان(ع) برگرفته از اسلام است. این بزرگان برای محکم کردن روابط افراد اجتماع، راه‌های سودمند و ارزنده‌ای دارند تا در صف‌های پراکنده و متفرق اجتماع،

وحدت و هماهنگی به وجود آورند و با گسترش محبت و برادری و ریشه‌کن ساختن کینه‌ها و عوامل اختلاف و تفرقه یک اجتماع همدرد و همدل تشکیل دهند. اگر افراد بشر این امور را به کار ببندند، سیمای زندگی آنان درخشان خواهد شد و معاشرت‌ها و برخوردها رنگ انسانی به خود خواهد گرفت.

با توجه به یافته‌های به دست آمده از سیره معصومان(ع)، توصیه‌هایی برای تقویت روابط بین فردی ارائه می‌کنیم:

برای تقویت ارتباط، از پراکنده‌گویی، پرگویی، و مقدمه‌چینی زیاد، پرهیز نماییم. در هنگام صحبت کردن، سخنان یکدیگر را قطع نکنیم و بپذیریم که دیگران حق حرف زدن و حرفی برای گفتن دارند.

بدانیم، گوش دادن فعال نیازمند کسب مهارت بوده و به انرژی و تعهد نیازمند است. از سدها و موانع ارتباطی به شدت پرهیزیم از جمله: دستور دادن و تهدید کردن و ترساندن، موعظه، نصیحت و سخنرانی، انتقاد کردن، تحقیر و سرزنش و توهین.

با احترام به دیگران، احترام خود را تضمین نماییم.

محبت کنیم تا محبت ببینیم.

همیشه موقع صحبت کردن دیگران به چشم‌های طرف مقابل نگاه کنیم و به او نشان دهیم که به حرف‌هایش توجه می‌کنیم.

دیگران را آن‌گونه که هستند پذیرا باشیم بی‌آنکه نیازها و انتظارات خود را به آنها تحمیل کنیم.

با ملاحظه رفتار کنیم، یعنی در رفتارهای خود ادب و احترام و برخورد منطقی داشته باشیم.

مراقب برخوردها و رفتارهای غیر کلامی خود باشیم.

## منابع

- ابطحی، سیدحسن (۱۳۶۵)، اتحاد و دوستی، مشهد: نشر کانون بحث و انتقاد دینی.
- ارفع، سیدکاظم (۱۳۶۹)، اخلاق در نهج‌البلاغه، تهران: انتشارات فیض.
- بهشتی، سعید (۱۳۸۵)، جزوه درسی تربیت در نهج‌البلاغه.
- بهشتی، محمد (۱۳۸۷)، آرای دانشمندان مسلمان در تعلیم و تربیت و مبانی آن، قم: انتشارات سمت، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- پاینده، ابوالقاسم (۱۳۷۷)، نهج‌الفصاحه، ج ۱ و ۲، تهران: انتشارات جاویدان.
- پروین‌زاده، مهدی (۱۳۷۴-۱۳۷۵)، «ارتباطات در قرآن»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی تهران، واحد علوم تحقیقات، رشته علوم اجتماعی.
- تی‌وود، جولیا (۱۳۷۷ و ۱۳۸۰)، ارتباطات میان‌فردی، ترجمه مهرداد فیروزبخت، تهران: انتشارات مهتاب.
- حر عاملی، محمد بن حسن (۱۳۶۹ و ۱۳۷۲)، آداب معاشرت از دیدگاه معصومین(ع)، ترجمه محمد فارابی، مشهد: آستان قدس رضوی.
- دشتی، محمد (۱۳۷۹)، نهج‌البلاغه، تهران: انتشارات مشرقین.
- رضا آذری، اکبر (۱۳۶۲)، «روابط انسانی در تعلیمات اسلامی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، رشته مدیریت آموزشی.
- رضایی، محمدمهدی (۱۳۸۵)، صحیفه سجادیه، تهران: نشر جمال.
- سجادی‌پور، فریده سادات (۱۳۸۶)، «اثر بخشی فراگیری مهارت‌های ارتباطی بر اساس برنامه سازمان بهداشت جهانی بر میزان سازگاری دانش‌آموزان دختر دبیرستانی مراکز شبانه‌روزی بهزیستی استان تهران»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی.
- صفایی، آیت‌الله حاج شیخ عباس (۱۳۸۱)، تاریخ پیامبر اسلام، ج ۱، انتشارات مسجد جمکران.
- قرائتی، محسن (۱۳۸۲)، تفسیر سوره لقمان، تهران: مرکز فرهنگی درس‌هایی از قرآن.
- قربانی، نیما (۱۳۸۴)، سبک‌ها و مهارت‌های ارتباطی، تهران: انتشارات تبلور.
- کارنگی، دیل (۱۳۷۶)، آیین دوست‌یابی، ترجمه جهانگیر افخمی، تهران: انتشارات ارمغان.
- \_\_\_\_\_ (بی‌تا)، آیین دوست‌یابی، ترجمه خطیر، [بی‌نا].

کلینی، محمد بن یعقوب (۱۳۵۱)، گزیده‌ای از اصول کافی در مبانی دین اسلام، ترجمه علی‌اصغر خسروی شبستری، تهران: انتشارات خرمی.

\_\_\_\_\_ (۱۳۸۷ق)، اصول کافی، ج ۴، ترجمه سیدهاشم رسولی، تهران: دفتر نشر فرهنگ اهل بیت (ع).

\_\_\_\_\_ (بی تا)، اصول کافی، مترجم و شارح سیدجواد مصطفوی، ج ۳، [بی تا].

\_\_\_\_\_ (بی تا)، کافی، ج ۲، ترجمه سیدهاشم رسولی محلاتی، تهران: انتشارات علمیه اسلامیة.

کول، کریس (۱۳۷۷). کلید طلایی ارتباطات، ترجمه محمدرضا آل یاسین، تهران: نشر هامون. ماتپوز، آندرو (۱۳۷۲ و ۱۳۷۹)، راهی در دل دوست، ترجمه هوشیار، رزم‌آزما، تهران: انتشارات صنوبر.

مجلسی، محمدباقر (۱۳۸۵)، حلیة المتقین، تهران: انتشارات ارمغان یوسف. محسنیان‌راد، مهدی (۱۳۸۰)، ارتباط‌شناسی ارتباطات انسانی (میان‌فردی، گروهی، جمعی)، تهران: انتشارات سروش.

مشکینی، میرزا علی (۱۳۶۸)، نصایح، ترجمه جنتی، قم: انتشارات دفتر نشر الهادی. نوری قاسم‌آبادی، ربابه (۱۳۷۷)، «ارتباطات و پیوندهای اجتماعی ضامن سلامت فرد و جامعه»، نشریه کار و کارگر.

<http://www.qomicis.com>

<http://www.islamicecenter.com>

<http://www.ahl-ul-bayt.org>