

مهارت‌های ارتباطی در قرآن*

عنایت‌الله شریفی**

دانشیار معارف اسلامی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۱۲/۰۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۹/۲۷)

چکیده

انسان موجودی اجتماعی است که ارتباط و انس با دیگران از ضروریات زندگی او به شمار می‌رود. قرآن کریم برای برقراری ارتباط با دیگران و نحوه معاشرت با آنها مهارت‌های ویژه‌ای ارائه کرده است که یکی از مهم‌ترین آن‌ها، مهارت‌های ارتباطی است. این پژوهش درصدد است تا با روش توصیفی و تحلیلی در این زمینه به سؤالات ذیل پاسخ دهد: ۱. مهارت‌های ارتباطی رفتاری از منظر قرآن کدامند؟ ۲. مهارت‌های ارتباطی کلامی قرآن کدامند؟ ۳. مهارت‌های ارتباطی غیرکلامی کدامند؟ بر اساس آموزه‌های قرآنی مهم‌ترین مهارت‌های رفتاری عبارتند از: اعتمادآفرینی، تعاون و همدلی، تواضع و فروتنی، مدارا، عفو و بخشش، احسان، نیکی در برابر بدی، تغافل، تشکر و قدردانی در برابر کار نیک. مهم‌ترین مهارت کلامی نیز سلام و جواب سلام، سخن شایسته، اجتناب از سخن زشت و نجوا، و مهم‌ترین مهارت‌های غیرکلامی نیز مهارت‌های چهره‌ای، چشمی، گریستن و خندیدن می‌باشند.

واژگان کلیدی: مهارت‌های زندگی، مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های رفتاری، مهارت‌های کلامی، مهارت‌های غیرکلامی و قرآن.

* این مقاله با حمایت صندوق حمایت از پژوهشگران کشور نگارش یافته است.

** Email: enayat.sharifi@yahoo.com

مقدمه

انسان موجودی اجتماعی است که ارتباط و انس با دیگران از ضروریات زندگی او به شمار می‌رود. گرچه روانشناسان و سازمان‌های جهانی همانند یونیسف و سازمان بهداشت جهانی با اتفاق نظر ده مهارت تصمیم‌گیری، حل مسئله، تفکر خلاق، تفکر نقاد، ارتباط مؤثر، خودآگاهی، همدلی، مقابله با هیجان‌ها و مقابله با استرس را به عنوان مهارت‌های اساسی برای رفع پاره‌ای از مشکلات و گرفتاری جامعه بشری امروزی معرفی کرده‌اند. ولی به نظر می‌رسد مهارت‌هایی که قرآن کریم و در سیره و سنت پیشوایان معصوم^(ع) برای زندگی انسان‌ها به کار رفته است، بیشتر از آن مواردی است که از سوی روان‌شناسان و سازمان‌های بین‌المللی به کار رفته است که یکی از این مهارت‌ها، مهارت‌های ارتباطی می‌باشد که این مهارت به عنوان یکی از مهارت‌های کلیدی در قرآن کریم مورد توجه قرار گرفته است. از این رو، این پژوهش درصدد است که در این زمینه به سؤالات ذیل پاسخ دهد:

۱. مهارت‌های ارتباطی رفتاری از منظر قرآن کدامند؟
۲. مهارت‌های ارتباطی کلامی از منظر قرآن کدامند؟
۳. مهارت‌های ارتباطی غیرکلامی از منظر قرآن کدامند؟

روش تحقیق، توصیفی و تحلیلی می‌باشد و درباره پیشینه این تحقیق تاکنون اندیشمندان علوم اسلامی برای تبیین چستی مهارت‌های زندگی تلاش‌های فراوانی نموده‌اند و آثار فراوانی را به نگارش درآورده‌اند. همانند کتاب *مهارت‌های زندگی از مزدک پور*، کتاب *مهارت‌های زندگی اثر حسن خنیفر و پورحسینی*، کتاب *مهارت‌های زندگی از کریس ال. کلینک (Chris L. Kleinke)* به ترجمه شهرام محمدخانی، کتاب *مهارت‌های زندگی از فرهاد طارمیان*، کتاب *یادداشت‌هایی بر مهارت خوب زندگی کردن اثر علم‌الهدایی*، کتاب *مسعود شکوهی با عنوان مهارت‌های زندگی در حج*، کتاب *مهارت‌های زندگی در سیره رضوی از محمدرضا شرفی و...* با تأمل در پژوهش‌های صورت گرفته در بحث مهارت‌های زندگی، این نکته مشهود است که یا پژوهشگران این

حوزه عمدتاً تمایل به تبیین و توضیح مهارت‌های زندگی غربی دارند که محصول مبانی مادی‌انگارانه غربی است، ولی درباره مهارت‌های ارتباطی از منظر قرآن، کتاب تا آنجا که نگارنده بررسی کرده، کتاب یا مقاله قابل توجهی در این مورد نگاشته نشده است، لذا نوشتار حاضر اولین اثری است که به نگارش درمی‌آید.

۱. مفاهیم

۱-۱. مهارت

در لغت در معانی چیرگی (Proficiency)، صلاحیت (Competence) و متخصص شدن (Expertise) به کار رفته است و در اصطلاح، مهارت به حدی از یادگیری اطلاق می‌شود که از مرحله دانش عبور کرده است و به توانایی عمل به صورت عادی رسیده باشد. معمولاً به فردی که به این درجه علمی رسیده باشد، متخصص گفته می‌شود (یونسکو، ۲۰۰۱م). در بیست سال اخیر، تلاش زیادی برای تعریف مهارت زندگی در متون تخصصی صورت گرفته، تعاریف گوناگونی از مهارت‌های زندگی شده است؛ از جمله:

سازمان بهداشت روانی در سال ۱۹۹۴ مهارت‌های زندگی را چنین تعریف می‌کند:

«توانایی‌های روانی - اجتماعی برای رفتار انطباقی و مؤثرند که افراد را قادر می‌سازد تا به طور مؤثری با مقتضیات و چالش‌های زندگی روزمره مقابله کنند. آموزش این مهارت‌ها موجب ارتقای رشد شخصی، اجتماعی، محافظت از حقوق انسان‌ها و پیشگیری از مشکلات روانی و اجتماعی می‌شود» (لادن و دیگران، ۱۳۸۵: ۲۵).

در سال ۱۳۹۹، یونسف مهارت‌های زندگی را بدین صورت تعریف می‌کند:

«یک رویکرد مبتنی بر تغییر رفتار یا شکل‌دهی رفتار که برقراری توازن میان سه حوزه را مد نظر قرار می‌دهد. این سه حوزه عبارتند از: دانش، نگرش و مهارت‌ها» (همان).

تعریف یونیسف بر شواهد پژوهشی مبتنی است و نشان می‌دهد که اگر در توانمندسازی افراد جامعه، بحث دانش، نگرش و مهارت به صورت تلفیقی مورد توجه قرار نگیرد، نتیجه مورد انتظار، یعنی کاهش رفتارهای پرخطر به دست نمی‌آید.

در یک تعریف کلی، می‌توان گفت: رویکرد مهارت‌های زندگی، توانایی افراد را هم در زمینه ایجاد صلاحیت‌های مورد نیاز برای توسعه انسانی و هم برای پذیرش رفتارهای مثبت پرورش می‌دهد. این رویکرد افراد را قادر می‌سازد تا به طور مؤثری با چالش‌های موجود در زندگی روزمره روبه‌رو شوند. امروزه در ادبیات روانشناسی، تلاش بسیاری برای تعریف مهارت‌های ارتباطی شده است برای پی بردن به این مفهوم تعاریف برخی از نظریه پردازان را مرور می‌کنیم.

مک گوریر و پرستلی (۱۹۸۱م). می‌گویند: «مهارت‌های ارتباطی-اجتماعی به رفتارهای گفته می‌شود که شالوده ارتباط‌های موفق و رو در رو را تشکیل می‌دهد (ر.ک؛ اون هارجی و دیگران، ۱۳۹۳: ۴۱۲). کلی (۱۹۱۲م). می‌گوید: «مهارت ارتباطی همان رفتارهای معین و آموخته شده‌ای است که افراد در روابط میان فردی خود، برای کسب تقویت‌های محیطی یا حفظ آن انجام می‌دهند» (همان: ۴۱۲). همچنین، هارجی می‌گوید: «مهارت‌های ارتباطی-اجتماعی، مجموعه‌ای از رفتارهای هدفمند، به هم مرتبط و متناسب با یکدیگر است که آموختنی و تحت کنترل است» (همان: ۴۱۳).

۲-۱. مهارت‌های ارتباطی رفتاری

منظور از مهارت‌های ارتباطی رفتاری، رفتارها و اعمالی هستند که به وسیله آن‌ها در روابط اجتماعی با دیگران ارتباط برقرار می‌گردد که مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از:

۱-۱. اعتماد آفرینی

از عوامل مهم ارتباط مؤثر و نفوذ در مخاطب، کسب اعتماد او به گفتار و انگیزه گوینده است که میان افزایش عناصر اعتماد آفرین با افزایش پذیرش مخاطب، رابطه

مستقیمی وجود دارد. قرآن کریم در داستان ابراهیم، این واقعیت را بیان کرده است. هنگامی که جمعی از فرشتگان برای نابودی قوم لوط به صورت ناشناس، نزد حضرت ابراهیم^(ع) آمدند و از خوردن غذا پرهیز کردند، ابراهیم^(ع) احساس بیگانگی و دلهره کرد و از گفتگو با آنان، خودداری نمود، ولی پس از شناسایی و دریافت بشارت از آنان، باب گفتگو را دربارهٔ مأموریت آنان و شفاعت از قوم لوط گشود: ﴿فَلَمَّا ذَهَبَ عَنْ إِبْرَاهِيمَ الرَّوْعُ وَجَاءَتْهُ الْبُشْرَىٰ يُجَادِلُنَا فِي قَوْمِ لُوطٍ﴾ هنگامی که ترس ابراهیم فرونشست و بشارت به او رسید، دربارهٔ قوم لوط با ما مجادله می‌کرد ﴿هود / ۷۴﴾. از این آیه برمی‌آید که پیش شرط گفتگوهای مؤثر و سازنده، ایجاد فضایی امن همراه با اعتمادی متقابل است.

۲-۱. تعاون و همدلی

زیست اجتماعی از ضروریات زندگی بشری است که از فطرت او سرچشمه می‌گیرد. اسلام به عنوان یک آیین جامع که با فطرت انسان مطابقت دارد، رهبانیت و گوشه‌گیری را محکوم می‌کند و زندگی اجتماعی را بر پیروان خویش برگزیده، سپس به آنان دستور داده که در زندگی جمعی همواره یکدیگر را بر کار نیک و تقوا یاری دهند: ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَ لَمَّا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ﴾ در نیکوکاری و پرهیزگاری با یکدیگر همکاری کنید و در گناه و تجاوز یاور یکدیگر نباشید، همانا عقاب خداوند شدید است ﴿المائدة / ۲﴾.

در روایات نیز با عنوان‌های مختلفی، مسلمانان به تعاون و یاری فراخوانده شده‌اند که در بعضی از امور نیز واجب شده است. رسول خدا^(ص) می‌فرماید: «رفع گرفتاری و همدلی با مردم، بهتر از روزه و اعتکاف یک ماه است» (حرّ عاملی، ۱۴۱۴ق.، ج ۱۱: ۵۶۶). علی^(ع) می‌فرماید: «از پیامبر^(ص) شنیدم که فرمود: کسی که مشکلی از مؤمن را رفع کند، مثل کسی است که تمام عمرش را عبادت کرده است» (همان: ۵۷۸). امام صادق^(ع) نیز می‌فرماید: «مردم عیال خدا هستند. محبوب‌ترین مردم کسی است که به خانوادهٔ خدا نفع برسانند و خوشی وارد کنند» (همان: ۵۶۲). هدیه دادن، رفع غم از چهرهٔ مؤمن و سیر و سیراب کردن او، عیادت در وقت بیماری، کوشش برای صلح و آشتی، خوشحال نمودن

دیگران، امر به معروف و نهی از منکر و شرکت در انتخابات و رأی گیری‌ها از مصادیق تعاون و همدلی هستند.

۳-۱. تواضع و فروتنی

تواضع در لغت به معنای «تذلل و فروتنی» (ابن منظور، ۱۴۱۴ق. ماده «وضع») و در اصطلاح، عبارت از این است که انسان خود را برتر از دیگران نداند و برای خود امتیازی قائل نشود. وجود چنین حالتی در فرد باعث می‌شود که دیگران را بزرگ و گرامی بدارد (نراقی، ۱۴۰۸ق.، ج ۱: ۲۵۸).

خدای تعالی تواضع و فروتنی را در قرآن از ویژگی‌های واقعی مؤمن خود می‌داند و می‌فرماید: ﴿وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا؛ و بندگان خدای رحمان کسانی هستند که روی زمین به نرمی گام برمی‌دارند و آنگاه که نادانان ایشان را خطاب کنند، به ملایمت پاسخ می‌دهند﴾ (الفرقان / ۶۳).

«هون» مصدر و به معنی «نرمش، آرامش و تکبر نداشتن» می‌باشد و استعمال مصدر در معنی اسم فاعل در اینجا برای تأکید است؛ یعنی آن‌ها چنانند که گویی عین آرامش و نفی تکبرند (ر.ک؛ مکارم شیرازی و دیگران، ۱۳۷۴، ج ۱۵: ۱۴۸). در جای دیگر، به پیامبر اکرم (ص) فرمان می‌دهد که با پیروان خود رفتار متواضعانه داشته باشد: ﴿وَاحْفِظْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ؛ و با مؤمنانی که از تو پیروی کرده‌اند، بال خود را فروگستر﴾ (الشعراء / ۲۱۵).

رمز موفقیت انسان‌های متواضع در ایجاد برقراری ارتباط با دیگران، به کارگیری مهارت‌هایی است که افراد متکبر از آن‌ها محروم هستند. از جمله این مهارت‌ها، پیش‌دستی در سلام کردن بر دیگران است. دیگر اینکه در مقابل رفتارها و خصایص نیکوی خود، توقع ستایش از اطرافیان ندارند. امام صادق (ع) در این زمینه فرموده است: «از نشانه‌های تواضع است که... دوست نداشته باشی به سبب تقوایی که داری، ستایش شوی» (حرّ عاملی، ۱۴۱۴ق.، ج ۸: ۴۸۹). همچنین، اگر به مجلسی وارد شوند، هر کجا خالی

باشد، همان جا می‌نشیند و از نشستن در آنجا ناراحت نمی‌شوند. امام صادق^(ع) در این باب فرموده‌است: «از نشانه‌های تواضع این است که انسان در جایی پایین‌تر از شأن خود بنشیند» (همان). اهل تواضع، از جدال و بحث بیهوده و تکراری هم پرهیز می‌کنند. چنانکه امام صادق^(ع) می‌فرماید: «از نشانه‌های تواضع است که مجادله و بگو و مگو را رها کنی، (اگرچه) حق با تو باشد» (همان). از دیگر مهارت‌ها در رفتار متواضعان، آرامش و وقار به هنگام راه رفتن است: ﴿وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا: عبادالرحمن کسانی هستند که فروتنانه روی زمین راه می‌روند﴾ (الفرقان/۶۳). به دلیل بهره‌گیری از چنین مهارت‌ها و رفتارهای پسندیده است که افراد در کنار انسان‌های فروتن، احساس آرامش می‌کنند و از ایجاد رابطه با آن‌ها استقبال می‌کنند.

۴-۱. امانت‌داری

یکی دیگر از مهارت‌های ارتباطی رفتاری، امانت‌داری است که در قرآن کریم بر آن تأکید شده‌است. در قرآن، چندین بار «امانت» به صورت مفرد و جمع به کار رفته‌است. در آیه ۱۲۵ سوره شعرا، از زبان شش نفر از پیامبران الهی (نوح، هود، صالح، لوط، شعیب و موسی) امانت‌داری به عنوان یکی از ویژگی‌های پیامبران نام برده شده‌است: ﴿إِنِّي لَكُمْ رَسُولٌ أَمِينٌ: مسلماً من برای شما پیامبری امین هستم﴾.

همچنین در آیه ۸ سوره مؤمنون، امانت‌داری به عنوان یکی از صفات برجسته مؤمنان واقعی آورده شده‌است: ﴿وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ...: و آن‌ها که امانت‌ها و عهد خود را رعایت می‌کنند...﴾.

خدای تعالی در این آیه مؤمنان را به حفظ امانت و خیانت نکردن به آن و حفظ عهد و نشکستن آن توصیف می‌فرماید و حق ایمان هم همین است که مؤمن را به رعایت عهد و امانت و ادا سازد، چون در ایمان معنای سکون، استقرار و اطمینان نهفته‌است و وقتی انسان کسی را امین دانست و یقین کرد که هرگز خیانت ننموده‌است، پیمان نمی‌شکند و قهراً دلش بر آنچه یقین یافته، مستقر، ساکن و مطمئن می‌شود و دیگر تزلزلی به خود راه نمی‌دهد (ر.ک؛ طباطبائی، ۱۴۱۷ق.، ج ۱۵: ۱۱).

از منظر قرآن، امانتداری عامل جلب اعتماد دیگران و سپردن کارها و مسئولیت‌ها به شخص امین است. بر همین اساس، دختران شعیب یکی از علل گزینش موسی برای عهده‌داری کارهای آنان را امانتداری او معرفی کردند: ﴿يَأْتِيهِمْ آيَاتُنا مِنْ أَنْفُسِنا وَأَنْتُمْ مُنْكَرُونَ﴾ (سوره‌ی شعیب، آیه ۲۶-۲۸).
 استَجَرْتُ الْقَوِيَّ الْأَمِينَ: گفت: پدرم! او را استخدام کن؛ زیرا بهترین کسی را که می‌توانی استخدام کنی، آن کسی است که قوی و امین باشد (و او همین مرد است!) ﴿(القصص / الشعراء / ۲۱۵)﴾.

یوسف^(ع) نیز هنگام پذیرش مسئولیت خزانه‌داری عزیز مصر، امانتداری خویش را مطرح کرد و بدین سبب خود را شایسته پذیرش این مسئولیت دانست: ﴿اجْعَلْنِي عَلَىٰ خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ﴾ (یوسف) گفت: مرا سرپرست خزاین سرزمین (مصر) قرار ده که نگهدارنده و آگاهم! ﴿(یوسف / ۵۵)﴾. چنان‌که مأمور آوردن تخت بلقیس نیز امانتداری خود را دلیل بر شایستگی خود برای انجام این مسئولیت برشمرد: ﴿أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ تَقُومَ مِنْ مَقَامِكَ وَإِنِّي عَلَيْهِ لَقَوِيٌّ أَمِينٌ﴾: عفریتی از جن گفت: من آن را نزد تو می‌آورم، پیش از آنکه از مجلس خود برخیزی و من نسبت به این امر، توانا و امینم! ﴿(النمل / ۳۹)﴾. از این آیه فهمیده می‌شود که امانتداری از ملاک‌های سپردن مسئولیت‌ها در نزد سلیمان بوده است.

در مقابل امانت‌داری، خیانت در اموال و آبروی مردم قرار دارد که از صفات نکوهیده و مایه انحطاط و دوری از آستان قدس ربوبی است. در زشتی آن، همین بس که قرآن کریم می‌فرماید: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ﴾: ای کسانی که ایمان آورده‌اید! به خدا و پیامبر خدا خیانت نکنید و [نیز] در امانت‌های خود خیانت روا مدارید، در حالی که می‌دانید این کار، گناه بزرگی است ﴿(الأَنْفَالُ / ۲۷)﴾. رسول خدا^(ص) می‌فرماید: «سه چیز است که در هر کسی یافت شود، منافق است، اگر چه روزه بگیرد و نماز بخواند. این شخص هر گاه خبر دهد، دروغ می‌گوید، و هر گاه وعده دهد، عمل نمی‌کند و چون [برکاری یا مالی] امین دانسته شود، خیانت ورزد» (حرانی، ۱۳۸۲: ۳۱۵).

۱-۵. وفای به عهد و پیمان

یکی از اساسی‌ترین ویژگی‌های زندگی جمعی، پایبندی به پیمان‌هاست که بدون آن زندگی دشوار و جامعه به هرج و مرج می‌گراید. وفای به عهد، یعنی حفاظت از پیمان و انجام بی‌کم‌وکاست آن که موجب گسترش اعتماد عمومی می‌شود و بستر تلاش‌های گوناگون در زمینه‌های روابط اجتماعی، خطوط اقتصادی و مسائل سیاسی را هموار می‌سازد.

ضرورت وفای به عهد ریشه فطری دارد و هر انسانی در سرشت پاک خود آن را فرامی‌گیرد. قرآن کریم و روایات اسلامی نیز به پایداری بر عهد تأکید می‌کنند: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ﴾ ای کسانی که ایمان آوردید! به قراردادهای خود وفا کنید ﴿المائدة / ۱﴾.

در آیه دیگری، خداوند به صراحت فرمان وفای به عهد می‌دهد و انسان‌ها را در برابر تعهدات خود مسئول می‌داند و می‌فرماید: ﴿وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا﴾ در برابر عهد [خود یا دیگران] پایبند باش که مورد سؤال و بازخواست قرار می‌گیری ﴿الاسراء / ۳۴﴾.

در آیه دیگر، خطاب به بنی‌اسرائیل می‌فرماید: ﴿يَا بَنِي إِسْرَائِيلَ اذْكُرُوا نِعْمَتِيَ الَّتِي أَنْعَمْتُ عَلَيْكُمْ وَأَوْفُوا بِعَهْدِي أُوفِ بِعَهْدِكُمْ وَإِنِّي فَارِهٌ بِكُمْ﴾ ای بنی‌اسرائیل! شما به عهد من وفا کنید تا من هم به عهد شما وفا کنم و از من برحذر باشید ﴿البقره / ۴۰﴾.

باید دانست همان‌گونه که وفای به عهد و پیمان، سبب قدرت، وحدت و پیشرفت در جامعه می‌شود، پیمان‌شکنی، سبب تضعیف و از بین بردن باورهای مردم می‌شود و انحطاط جامعه و سقوط شخصیت افراد را به دنبال خواهد داشت و به همین دلیل است که خدای تعالی با تأکید فراوان هشدار می‌دهد: ﴿إِنَّ الَّذِينَ يَشْتَرُونَ بِعَهْدِ اللَّهِ وَأَيْمَانِهِمْ ثَمَنًا قَلِيلًا أُولَئِكَ لَا خَلَاقَ لَهُمْ فِي الْآخِرَةِ وَلَا يُكَلِّمُهُمُ اللَّهُ وَلَا يَنْظُرُ إِلَيْهِمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَلَا يُزَكِّيهِمْ وَلَا لَهُمْ فِيهَا عَذَابٌ أَلِيمٌ﴾ آنان که عهد خدا و قسم‌های خود را به بهای اندکی بفروشدند، در آخرت نصیبی ندارند و خداوند در قیامت [به سبب بدی کارشان،] با آنان سخنی نگوید و

نگاهشان نکند و آنان را تزکیه و پاکیزه نکند و عذابی دردناک خواهند داشت ﴿(آل عمران / ۷۷).

۶-۱. نیکی در برابر بدی

از بزرگ‌ترین موهبت‌های الهی و برترین ملکات انسانی، صفت برجسته نیکی در برابر بدی است. این صفت والا از مهم‌ترین ارکان دوستی و برادری و نیز مؤثرترین عامل در ایجاد انس و تداوم روابط به شمار می‌رود که در آیات قرآن کریم به آن سفارش شده است. خداوند متعال می‌فرماید: ﴿ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ﴾ هرگز نیکی و بدی یکسان نیست. بدی را با نیکی دفع کن. ناگاه (خواهی دید) همان کس که میان تو و او دشمنی است، گویی دوستی گرم و صمیمی است ﴿(فصلت / ۳۴).

طبق این آیه شریفه، راه از بین بردن دشمنی‌ها، نیکی در برابر بدی دیگران است. اما برخی افراد سعی می‌کنند که بدی دیگران را با بدی پاسخ گویند، به گمان اینکه با این عمل، آن‌ها را تأدیب نموده، از کرده خود پشیمان می‌سازند، در حالی که سخت در اشتباه هستند؛ چراکه با مقابله به مثل نه تنها بدی از بین نمی‌رود، بلکه دشمنی‌ها بیشتر شده، روابط بین آن‌ها سردتر و تیره‌تر می‌شود. اما کسانی که در مقابل رفتار ناپسند دیگران، نیکی و احسان می‌کنند، موجب شرمندگی آن‌ها می‌شوند؛ چراکه اینگونه افراد انتظار دارند در مقابل عمل ناشایست خود بدی ببینند، اما وقتی با خوبی مواجه می‌شوند، خجالت‌زده می‌گردند و تلاش می‌کنند تا بدی خود را جبران کنند. از این رو، کینه‌ها را فراموش کرده، محبت و صمیمیت را جایگزین آن می‌سازند که نتیجه این رفتار به جای قطع رابطه، استحکام و تداوم روابط است. ائمه^(ع) نیز در معاشرت با مردم بسیار از این مهارت بهره می‌گرفتند. از جمله زمانی است که مردی شامی با امام حسن مجتبی^(ع) روبه‌رو شد و به دلیل تبلیغات سوء دشمن، به امام خوبی‌ها ناسزا و دشنام دادند. اما حضرت در پاسخ به این سخنان ناشایست، بدو عطوفت و مهربانی فرمود و درصدد تأمین نیازهای او برآمد که همین امر موجب پشیمانی مرد شامی شد تا جایی که به امام عرض

کرد: «تا لحظاتی پیش، از دشمنان تو بودم، اما اکنون محبوب‌ترین فرد نزد من هستی» (ر.ک؛ قمی، ۱۴۲۲ق، ج ۱: ۵۲۳). حال با اندکی تأمل در این داستان درمی‌یابیم که اگر امام حسن^(ع) در پاسخ به سخنان توهین‌آمیز مرد شامی، او را سرزنش می‌کرد و از وی روی می‌گرداند، نه تنها آن مرد از کرده خود پشیمان نمی‌شد، بلکه با رضایت از رفتار ناپسند خود از امام جدا می‌شد و بیش از پیش به دشمنی خود ادامه می‌داد، اما عمل شایسته و پسندیده امام باعث شد تا او شرم‌منده شود و از دوستان آن حضرت گردد. بر همین اساس، بر همه مسلمانان است که با پیروی از سیره اهل بیت^(ع) و با نیکی کردن، از بدی دیگران بگذرند و رابطه خود را با آن‌ها حفظ کنند.

۷-۱. تغافل

تغافل که به معنای نادیده‌انگاری و چشم‌پوشی از خطای دیگران است، لازمه حفظ روابط به شمار می‌رود؛ چراکه انسان‌ها گاهی اوقات، گفتار و کرداری را مرتکب می‌شوند که زینده یک انسان کامل نیست. بنابراین، لازم است اطرافیان، با به‌کارگیری مهارت تغافل، از کنار این خطاها بگذرند و خود را درگیر مسائل بی‌ارزش نکنند. همچون عباد الرحمن که وقتی با گفتار و کردار لغوی روبه‌رو می‌شوند، با کرامت از آن می‌گذرند و ارزش خود را حفظ می‌کنند: ﴿وَإِذَا مَرُّوا بِاللَّغْوِ مَرُّوا كِرَامًا﴾ (الفرقان / ۷۲). یا آن هنگام که از سوی جاهلان بدان‌ها خطاب می‌شود، به جای مقابله به مثل، با سلام و بزرگواری از کنارشان عبور می‌کنند و منزلت اجتماعی خود را نگه می‌دارند: ﴿وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ... إِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا﴾ (الفرقان / ۶۳). بنابراین، انسان‌ها در معاشرت‌های اجتماعی، باید در مقابل گفتار و رفتار بیهوده دیگران، از مهارت نادیده‌انگاری بهره‌برند، به طوری که با همه دقت و هوشیاری، طوری وانمود کنند که گویی آن رفتار را ندیده یا آن سخن را نشنیده‌اند تا بتوانند به رابطه خود با آن‌ها ادامه دهند و آن را حفظ نمایند.

۸-۱. رعایت عدالت و انصاف

رعایت عدالت و انصاف یکی از مهم‌ترین مهارت‌های قرآنی است که ابعاد بینشی، گرایشی و رفتاری دارد. در ادامه به چند نمونه از مهارت‌های رفتاری اشاره می‌شود.

۱-۸-۱. مهارت عدالت در حاکمیت

یکی از ویژگی‌های حاکم و حکومت اسلامی، رعایت عدالت بین مردم است که قرآن در این مورد می‌فرماید: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾: خداوند به شما فرمان می‌دهد که امانت‌ها را به صاحبان آن بدهید! و هنگامی که میان مردم داوری می‌کنید، به عدالت داوری کنید ﴿النساء/۵۸﴾.

۲-۸-۱. مهارت عدالت در برقراری صلح

﴿فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ﴾: در میان آن دو به عدالت صلح برقرار سازید ﴿(الحجرات/۹)﴾.

۳-۸-۱. مهارت عدالت در دشمنی

یکی از مهم‌ترین مهارت‌های عدالت، عدالت در دشمنی است که قرآن کریم، کینه‌ها، عداوت‌های قومی، تصفیه حساب‌های شخصی را مانع اجرای عدالت و سبب تجاوز به حقوق دیگران می‌داند و به همه مسلمانان و مؤمنان هشدار می‌دهد که «نباید کینه‌ها و عداوت‌های قومی و تصفیه حساب‌های شخصی مانع از اجرای عدالت و موجب تجاوز به حقوق دیگران گردد؛ زیرا عدالت از همه این‌ها بالاتر است» (مکارم شیرازی و دیگران، ۱۳۷۴، ج ۴: ۳۰۰)؛ ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ عَلَىٰ آلَا تَعْدِلُوا أَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾: ای کسانی که ایمان آورده‌اید! همواره برای خدا قیام کنید و از روی عدالت گواهی دهید! دشمنی با جمعیتی، شما را به گناه و ترک عدالت نکشاند! عدالت کنید که

به پرهیزگاری نزدیکتر است! و از [معصیت] خدا پرهیزید که از آنچه انجام می‌دهید، باخیر است ﴿المائدة/ ۸﴾.

ثمره انصاف و عدالت، چیزی جز اعتماد و محبت نیست؛ چراکه وقتی افراد در معاشرت با انسان به چنان اعتماد و باور قلبی برسند که از وی شرراً و ضرری به ایشان نخواهد رسید (زیرا او هر آنچه برای خود می‌خواهد، برای دیگران نیز همان خواهد خواست)، مطمئن می‌شوند و با فکری آسوده به ارتباط خود ادامه می‌دهند، اما اگر متوجه شوند که آن شخص تنها به فکر سود و منفعت خود است و از هر چیز، بهترین آن را فقط برای خود می‌خواهد، نسبت به او بی‌اعتماد می‌شوند تا جایی که حاضر نیستند به رابطه خود با وی ادامه دهند، بلکه درصدد هستند تا به نحوی معاشرت خود را با آن قطع کنند و از آسیب وی در امان باشند. به همین دلیل، لازم است انسان‌ها در هر شرایطی با رعایت انصاف و عدالت، از حقوق دوستان خود پاسداری کنند تا ارتباط آنان حفظ شده، به نابودی کشیده نشود.

۹-۱ احسان

واژه‌های «احسان» و «محسین» در قرآن کریم فراوان به کار رفته است. کلمه «احسان» با مشتقات خود، ۳۴ بار و واژه «محسن» با مشتقات آن، ۳۹ بار در قرآن کریم آمده است. با توجه به موارد استعمال کلمه «احسان» در قرآن کریم، چنین به نظر می‌رسد که این کلمه سه معنای کاربردی زیر را دارد.

۹-۱-۱. تفضّل و نیکی به دیگران

قرآن کریم در این زمینه می‌فرماید: ﴿وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا...﴾ یاد کنید که از بنی اسرائیل پیمان گرفتیم که جز خداوند را نپرستید و به پدر و مادر و نیز خویشاوندان، یتیمان و بینوایان نیکی کنید و با مردم به زبان خوش سخن بگویید ﴿البقره/ ۸۲﴾. همچنین، در سوره الرحمن می‌فرماید: ﴿هَلْ جَزَاءُ الْإِحْسَانِ إِلَّا الْإِحْسَانُ﴾ آیا جزای

نیکوکاری، جز نیکوکاری است؟ ﴿(الرحمن / ۶۰). البته در آیه فوق، کلمه «احسان» دو بار و متوالی به کار رفته است. بار اول، احسان به معنی مطلق، «انجام دادن رفتار نیک» است. در بار دوم، احسان در همین معنا و مفهومی به کار رفته که در اینجا درصدد بیان آن است.

۱-۹-۲. انجام و سر و سامان دادن به امور و کارها به وجه نیکو و کامل

خدای تعالی می فرماید: ﴿الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ...﴾ کسی که هر چیز را که آفرید، نیکو آفرید ﴿(السجده / ۷). در تفسیر نمونه، درباره معنای آیه فوق آمده است:

«آیه اشاره ای به نظام احسن آفرینش به طور عموم و سرآغازی برای بیان خلقت انسان و مراحل تکامل او به طور خصوص است: ﴿الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ﴾ و به هر چیز نیاز داشت داد و به تعبیر دیگر، بنای کاخ عظیم خلقت بر نظام احسن، یعنی بر چنان نظامی استوار است که از آن کامل تر تصور نمی شود» (مکارم شیرازی و دیگران، ۱۳۷۴، ج ۱۷: ۱۲۳).

در آیه ای دیگر خداوند می فرماید: ﴿الطَّلَاقُ مَرَّتَانٍ فَإِمْسَاكٌ بِمَعْرُوفٍ أَوْ تَسْرِيحٌ بِإِحْسَانٍ...﴾ طلاق دو بار است. پس از آن یا باید او را شایسته (ی همسر خود) نگاه داشت، یا به نیکی رها کرد... ﴿(البقره / ۲۲۹). منظور از جدا شدن توأم با احسان و نیکی این است که حقوق آن زن را پردازد و بعد از جدایی، ضرر و زیانی به او نرساند و پشت سر او سخنان نامناسب نگوید و مردم را به او بدبین نسازد و امکان ازدواج مجدد را از او نگیرد (ر.ک؛ مکارم شیرازی و دیگران، ۱۳۷۴، ج ۲: ۱۶۸).

۱-۹-۳. انجام اعمال و رفتار صالح

در این کاربرد، احسان تقریباً مترادف با تقوا و پرهیزکاری است. قرآن می فرماید: ﴿قُلْ يَا عِبَادِ الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا رَبَّكُمْ لِلَّذِينَ أَحْسَنُوا فِي هَذِهِ الدُّنْيَا حَسَنَةٌ...﴾ بگو ای بندگان مؤمن! از پروردگارتان پروا کنید. برای کسانی که در این دنیا نیکی کنند، اعمال صالح انجام دهند، پاداش نیکو است ﴿(الزمر / ۱۰). در این آیه، «احسان» درباره انجام

اعمال نیکو و صالح و نیز بروز رفتارهای شایسته به کار رفته‌است. همچنین، در سوره انعام می‌فرماید: ﴿ثُمَّ آتَيْنَا مُوسَى الْكِتَابَ تَمَامًا عَلَى الَّذِي أَحْسَنَ...﴾ باری به موسی کتاب آسمانی دادیم برای اینکه نعمت را بر کسی که نیکی اعمال و رفتار صالح انجام داده بود... ﴿(الأنعام/ ۱۵۴). در این آیه، اعطای کتاب آسمانی به سبب انجام اعمال و رفتار نیک می‌باشد.

به نظرمی رسد که رشد جامعه اسلامی از منظر قرآن کریم منوط به همراهی و همدلی همه افراد آن جامعه با یکدیگر است که یکی از راه‌های وصول به آن، احسان به هم می‌باشد. در این زمینه، آیات قرآن با بیان برخی از مؤلفه‌های راهبردی و الگوهای مناسب، تلاش کرده است الگوسازی نماید.

۱-۱۰. تشکر و ستایش در برابر کار نیک

از دیگر فنون حفظ ارتباط، سپاسگزاری و قدردانی از زحمات و خوبی‌های دیگران است. به طوری که اگر از کسی نیکی دید، یا کمکی به او ارزانی داشت، اظهار ادب نموده، از او تشکر کند و درصدد جبران آن احسان برآید و با این کار، موجب فزونی محبت و صمیمیت گردد. خداوند متعال می‌فرماید: ﴿وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا﴾ و زمانی که به شما تحیتی گفته شد، پاسخ آن را با بهتر از آن دهید یا (حداقل) با همانند آن پاسخ گوید که خداوند حساب همه چیز را دارد ﴿(النساء/ ۸۶). طبق این آیه، افراد نباید از کنار نیکی دیگران بی توجه بگذرند، بلکه یا بهتر از آن و یا همانند آن را پاسخ دهند. متأسفانه برخی افراد کار نیک دیگران را وظیفه و خدمت به خود می‌دانند و به همین دلیل، حتی از تشکر زبانی دریغ می‌ورزند و با این رفتار ناپسند، موجب سردی روابط می‌شوند، در حالی که باید متوجه باشند کمک دیگران تنها از سر لطف و بزرگواری و نه از باب انجام وظیفه است. پس باید با بهره‌گیری از این مهارت، پاسخ نیکی دیگران را بدهند و یا حتی اگر نمی‌توانند جبران خوبی او را کنند، حداقل از او تشکر کرده، در حقیقت دعا کنند و با این عمل رابطه بین خود و آن‌ها را حفظ نمایند.

۲. مهارت‌های کلامی

منظور از مهارت‌های ارتباطی کلامی، رفتارها و اعمالی هستند که با آن‌ها در روابط اجتماعی با دیگران ارتباط برقرار می‌گردد که مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از:

۲-۱. سلام و جواب سلام

هر ملتی که تمدن و فرهنگی اصیل داشته باشد، در برخوردهای اجتماعی خود، شعارهای خاصی دارد. از آموزه‌های قرآنی چنین برمی‌آید که «سلام»، تحیت مخصوص و شعار شریعت اسلامی است. به همین دلیل، در تعدادی از آیات به سلام کردن توصیه کرده، یا از سلام به شکلی ستایش آمیز یاد می‌کند: ﴿وَإِذَا جَاءَكَ الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِآيَاتِنَا فَقُلْ سَلَامٌ عَلَيْكُمْ كَتَبَ رَبُّكُمْ عَلَى نَفْسِهِ الرَّحْمَةَ: هرگاه کسانی که به آیات ما ایمان دارند، نزد تو آیند، به آن‌ها بگو: سلام بر شما! پروردگارتان رحمت را بر خود واجب کرده است﴾ (الأنعام / ۵۴).

از مهم‌ترین آثار سلام، اظهار محبت به دیگران، کم شدن دشمنی‌ها و شکست غرور و خودبرتربینی انسان است؛ چنان که قرآن مجید می‌فرماید: ﴿فَاَصْفَحْ عَنْهُمْ وَقُلْ سَلَامٌ فَسَوْفَ يَعْلَمُونَ: پس از آنان [در گذر و] روی برگردان و بگو به سلامت! اما به زودی خواهند دانست﴾ (الزخرف / ۸۹). همچنین، می‌فرماید: ﴿وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا: و بندگان [خاص خداوند] رحمان کسانی هستند که با آرامش و فروتنی راه می‌روند و هنگامی که نادانان با آن‌ها [نابخردانه] سخن گویند، در پاسخ آن‌ها سلام می‌گویند﴾ (الفرقان / ۶۳).

در نظام اخلاقی اسلام، جواب سلام از اهمیت بیشتری نسبت به سلام کردن دارد: ﴿إِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا: هنگامی که به شما سلام و دعا کردند، پس بر شماست که به شکلی بهتر از آن او را سلام و دعا کنید یا [دست کم] همان سلام و دعا را به خود او برگردانید که خداوند برای هر چیزی حساب باز می‌کند﴾ (النساء / ۸۶).

«تَحِيَّت» در لغت از ماده «حیات» و به معنی «دعا برای حیات دیگری» است؛ خواه این دعا به صورت «سلام علیک» (خداوند تو را به سلامت دارد) و یا «حَيَّاكَ اللَّهُ» (خداوند تو را زنده بدارد) و یا مانند آن باشد، ولی معمولاً از این کلمه هر نوع اظهار محبتی را شامل می‌شود که افراد به وسیله سخن با یکدیگر می‌کنند که روشن‌ترین مصداق آن، همان موضوع سلام کردن است (ر.ک؛ مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۴: ۴۲).

۲-۲. سخن شایسته

یکی از مهم‌ترین مهارت‌های کلامی، خوشگویی و سخن زیباست که رابطه‌ها را استوارتر و پیوندها را صمیمی‌تر می‌سازد و به همین سبب، خداوند نه تنها به گفتار نیکو سفارش فرموده، بلکه به انتخاب بهترین و زیباترین سخنان در هنگام گفتگو تأکید کرده است: ﴿وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزَغُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا﴾: به بندگانم بگو: سخنی بگویید که بهترین باشد؛ چرا که شیطان [با سخنان نامناسب] میان آن‌ها فتنه و فساد می‌کند، همیشه شیطان دشمن آشکاری برای انسان بوده است ﴿(الإسراء / ۵۴).

خوش‌زبانی و سخن زیبا، افزون بر ازدیاد محبت در میان دوستان از مهم‌ترین عوامل جلوگیری از ناسزاگویی مشرکان و دشمنان می‌شود: ﴿وَلَا تَسُبُّوا الَّذِينَ يَدْعُونَ مِن دُونِ اللَّهِ فَيَسُبُّوا اللَّهَ عَدْوًا بِغَيْرِ عِلْمٍ...﴾: به کسانی [و معبودهایی] غیر از خدا که آنان [مشرکان] می‌خوانند، دشنام ندهید. [مبادا] آن‌ها [نیز] خدا را از روی جهل دشنام دهند ﴿(الأنعام / ۱۹۸).

۲-۲-۱. شاخص‌ها و ویژگی‌های سخن شایسته

۲-۲-۱-۱. رعایت ادب و تواضع در سخن و توهین نکردن به شخصیت

دیگران

﴿وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا: وَكَفْتَارَ لَطِيفٍ، سَنَجِيدَةٍ وَبِزْرٍ غَوَارَانَةٍ بِهِنَّ أَنْهًا بِكُورًا﴾ (الإسراء/

۲۳).

۲-۲-۱-۲. عمل به گفتار

به‌علاوه، ملاک زیبایی سخن، تنها زیبایی لفظ و ظاهر نیست، بلکه لازم است عمل انسان نیز گفته‌اش را تصدیق کند: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ * كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ: ای کسانی که ایمان آورده‌اید! چرا سخنانی می‌گویید که انجام نمی‌دهید. این گناه بزرگی نزد خداست که بگویید آنچه را که به جانمی‌آورید﴾ (الصف/ ۲-۳).

۲-۲-۱-۳. نرمی و ملایمت

﴿فَقَوْلًا لَهُ قَوْلًا لَيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى: اما به نرمی با او سخن بگویند. شاید متذکر

شود یا (از خدا) بترسد﴾ (طه/ ۴۴).

۲-۲-۱-۴. رعایت عدالت و اعتدال در گفتار

﴿وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا: و هنگامی که سخنی می‌گویید، عدالت را رعایت نمایید﴾

(الأنعام/ ۱۵۲).

از آثار گفتار نیک می‌توان به اصلاح رفتار آدمی و بخشوده شدن گناهان است: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَ قُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَ يُغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ: ای کسانی که ایمان آورده‌اید! تقوای الهی پیشه کنید و سخن حق بگویید... تا خدا کارهای

شما را اصلاح کند و گناهانتان را ببامرزد ﴿(الأحزاب / ۷۰). همچنین، افزایش دوستان، در امان بودن از سرزنش و محبوبیت و... از دیگر آثار گفتار نیک است.

۲-۲-۱-۵. در نظر گرفتن سطح فهم و نیاز مخاطب

گوینده باید به سطح فهم و خرد مخاطب توجه داشته باشد؛ چراکه توجه نکردن به این اصل، گوینده را از مقصود خویش، یعنی رساندن پیام به مخاطب بازمی‌دارد. مخاطب هنگامی تحمل شنیدن را در خود ایجاد می‌کند که مطالب متکلم به فراخور فهم و دانش او باشد، وگرنه احساس خستگی و بیگانگی از گفته‌های گوینده را در خود مشاهده می‌کند. بر اساس همین، اصل محوری پیام‌آوران الهی در مرحله نخست به زبان قوم خویش سخن می‌گفتند: ﴿وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَسُولٍ إِلَّا بِلِسَانِ قَوْمِهِ لِيُبَيِّنَ لَهُمْ: ما هیچ پیامبری را جز به زبان قومش، نفرستادیم تا (حقایق را) برای آن‌ها آشکار سازد﴾ (ابراهیم / ۵). تبیین حقایق زمانی تحقق‌پذیر است که سطح فکری مخاطب رعایت شود. رسول خدا^(ص) فرموده است: «إِنَّا مَعَاشِرَ الْأَنْبِيَاءِ أُمِرْنَا أَنْ نُكَلِّمَ النَّاسَ عَلَى قَدْرِ عُقُولِهِمْ: ما پیامبران مأموریم تا با مردم به اندازه درک و عقلشان سخن گوئیم». توجه به عنصر یادشده در گفتگو با کودکان از ضرورتی مضاعف برخوردار است؛ چراکه درک محدود و اطلاعات اندک آنان نیازمند گشودن زبان کودک با آنان است (ر.ک؛ حرّانی، ۱۳۸۲: ۶۰).

۲-۲-۱-۶. صداقت و راستگویی

صداقت و راستگویی از شریف‌ترین و ارزشمندترین صفات اخلاقی است که خداوند بدان امر کرده است و در ستایش راستگویان می‌فرماید: ﴿الصَّابِرِينَ وَالصَّادِقِينَ وَالْقَانِتِينَ وَالْمُنْفِقِينَ وَالْمُسْتَغْفِرِينَ بِالْأَسْحَارِ: کسانی که صبرپیشه و راستگو هستند، فرمانبردار [دستورهای الهی] و انفاق‌کنندگان به فقرا هستند و سحرگاهان از درگاه خداوند طلب بخشش می‌کنند﴾ (آل عمران / ۱۷).

در آیه دیگر، به راستگویان به سبب صداقت و راستگویی پاداش بزرگ وعده داده است: ﴿قَالَ اللَّهُ هَذَا يَوْمٌ يَنْفَعُ الصَّادِقِينَ صِدْقُهُمْ لَهُمْ جَنَّاتٌ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ

خَالِدِينَ فِيهَا أَبَدًا رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ ذَلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ: این روزی است که صداقت و راستگویی، به راستگویان فایده می‌بخشد و بر ایشان باغ‌هایی است که در آن‌ها نهرها جاری است و برای همیشه در آن‌ها جاودان بمانند. خدا از آنان خشنود است و این رستگاری بزرگ برای رستگاران خواهد بود ﴿(المائدة / ۱۱۹). امام علی (ع) می‌فرماید: «به فراوانی نماز، روزه و کثرت حج و انفاق مردم و سر و صدای ایشان در شبانگاهان ننگرید، بلکه به راستگویی و ادای امانت ایشان نظر کنید» (حرّ عاملی، ۱۴۱۴ق.، ج ۱۳: ۳۲۰).

۳-۲. اجتناب از واژه‌های زشت و نفرت‌انگیز

به طور کلی ارتباط آدمی با یکدیگر بر اساس دو بینش کرامت و اهانت برقرار می‌گردد. از دیدگاه قرآن کریم، ارتباطی سالم است که بر پایه تکریم شخصیت و عزت نفس و احترام متقابل افراد انسانی صورت گیرد. بدیهی است، زمانی متکلم با الفاظ زشت و دشمنی‌زا سخن بگوید، در مخاطب نه تنها تأثیر نمی‌گذارد، بلکه زمینه‌ساز اختلال در ارتباط را فراهم می‌آورد. علی (ع) فرمود: «إِيَّاكَ وَ مُسْتَهْجَنَ الْكَلِمِ فَإِنَّهُ يَوْغِرُ الْقَلْبَ: از سخن زشت پرهیزید که دل‌ها را به کینه آورد» (تیمی آمدی، ۱۴۱۰ق.، ج ۱۹۲: ۱۹۲). مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از: دروغ، سخن چینی، غیبت، تهمت، فحش ناسزاگویی، عیب‌جویی و ...

۴-۲. نجوا یا سخن در گوشه

یکی از مهارت‌های ارتباطی کلامی پرهیز از سخن گفتن در گوشه و پچ‌پچ کردن می‌باشد. برخی از آیات هر گونه نجوایی را به طور مطلق منع می‌کنند: ﴿إِنَّمَا النَّجْوَى مِنَ الشَّيْطَانِ لِيَحْزُنَ الَّذِينَ آمَنُوا وَلَيْسَ بِضَارِّهِمْ شَيْئًا إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ وَعَلَى اللَّهِ فَلْيَتَوَكَّلِ الْمُؤْمِنُونَ: سخن زیر گوشه و نجوا یک کار شیطانی است، برای آنکه مؤمنان را غمگین و نگران سازد ﴿(المجادله / ۱۰). در آیه دیگر می‌فرماید: ﴿لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّنْ نَّجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا: هیچ خیر و صلاح در نجواهاشان نیست، مگر آن کس که در

نجوای خود به دادن صدقه یا انجام کار خود و یا اصلاح میان مردم فرمان دهد ﴿النساء / ۱۱۴﴾.

همچنین، در برخی از آیات سفارش می‌کند که در سخنان درگوشی و نجوایان، تقوا را رعایت کنید و توجه داشته باشید که خداوند سخنان محرمانه شما را می‌شنود و از اسرار شما آگاه است: ﴿أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ مَا يَكُونُ مِنْ نَجْوَى ثَلَاثَةٍ إِلَّا هُوَ رَابِعُهُمْ وَلَا خَمْسَةَ إِلَّا هُوَ سَادِسُهُمْ وَلَا أَدْنَىٰ مِنْ ذَلِكَ وَلَا أَكْثَرَ إِلَّا هُوَ مَعَهُمْ أَيْنَ مَا كَانُوا ثُمَّ يُنَبِّئُهُم بِمَا عَمِلُوا يَوْمَ الْقِيَامَةِ إِنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ﴾ آیا نمی‌بینی که خدا از آنچه در آسمان و زمین است، آگاهی دارد؟ هیچ رازی را سه کس با هم زیرگوشی نگویند، مگر آنکه خدا چهارم آن‌ها باشد و پنج کس نگویند، جز آنکه خدا ششمین آن‌ها باشد، و نه کمتر و نه بیشتر از این نگویند، مگر آنکه خدا هر جا که باشند، با آنان است و آنگاه در قیامت، آن‌ها را به اعمال و کردار خود خبر خواهد داد که او به همه چیز داناست ﴿(المجادله / ۷)﴾؛ ﴿نَحْنُ أَعْلَمُ بِمَا يَسْتَمِعُونَ بِهِ إِذْ يَسْتَمِعُونَ إِلَيْكَ وَإِذْ هُمْ نَجْوَىٰ إِذْ يَقُولُ الظَّالِمُونَ إِن تَتَّبِعُونَ إِلَّا رَجُلًا مَّسْحُورًا﴾ ما از خود آنان به سخنان و زیرگوشی، که به هنگام شنیدن گفتار تو می‌گویند و می‌شنوند، آگاه‌تریم، آنگاه که ستمکاران می‌گویند: جز از مردی سحرزده پیروی نمی‌کنید ﴿(الاسراء / ۴۷)﴾ و ﴿نَحْنُ أَعْلَمُ بِمَا يَسْتَمِعُونَ بِهِ إِذْ يَسْتَمِعُونَ إِلَيْكَ وَإِذْ هُمْ نَجْوَىٰ إِذْ يَقُولُ الظَّالِمُونَ إِن تَتَّبِعُونَ إِلَّا رَجُلًا مَّسْحُورًا﴾ آیا نمی‌دانند که خدا از راز و رمز آنان آگاه و دانای به غیب‌هاست ﴿(التوبه / ۷۸)﴾.

در بعضی از آیات، از نجوایی که در آن گناه و مخالفت با پیامبر خدا باشد، منع شده است، ولی به نجوایی که بر اساس تقوا و نیکی باشد، فرمان می‌دهد: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَنَاجَيْتُمْ فَلَا تَتَنَاجَوْا بِالْأَثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَمَعْصِيَةِ الرَّسُولِ وَتَنَاجَوْا بِالْبُرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَ اتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي إِلَيْهِ تُحْشَرُونَ﴾ ای کسانی که ایمان آورده‌اید! هرگاه سخنی به راز می‌گویید، [مواظب باشید که] هرگز بر بزهکاری و دشمنی و مخالفت با رسول مگویید و بر اساس نیکی و خداترسی نجوا کنید ﴿(المجادله / ۹)﴾.

از مجموع این آیات چنین به دست می‌آید که به طور کلی، سه نوع نجوا داریم:

۱. نجوایی که بر اساس نیکی و خداترسی و برای تأمین مصلحتی عمده باشد، اشکالی ندارد.

۲. نجوایی که اساس آن بر گناه، تجاوز به دیگران و سرپیچی از حکم پیامبر خدا باشد، گناه است و باید آن را ترک کرد.

۳. نجوایی که در یک مجلس عمومی و در حضور دیگران باشد و در آنجا دو نفر با هم درگوشی سخن بگویند، خواه موضوع آنان خوب باشد، خواه بد، خودبه‌خود خلاف ادب است و باید ترک شود.

۳. مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی

منظور از مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی، حرکات و رفتارهایی است که با آن‌ها در روابط اجتماعی با دیگران ارتباط برقرار می‌شود که مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از:

۱-۳. مهارت‌های ارتباطی دیداری

۱-۱-۳. حالات چهره در قرآن

بنا بر آموزه‌های ارتباطی قرآن، می‌توان حالات گوناگونی برای چهره تصور کرد که به برخی از این حالات اشاره می‌شود.

۱-۱-۱-۳. خشم

وقتی شما از کسی یا چیزی ناراحت باشید، آثار این ناراحتی بر چهره شما نقش می‌بندد. در زبان قرآن، از خشم با تعابیر «عبس»، «سخط»، «غضب» و «غیظ» یاد می‌شود. این حالات چهره به انسان کمک می‌کند تا از خشم خود در مراتبی گوناگون، با دیگران ارتباط غیر کلامی برقرار کند و آن‌ها را به‌زیبایی از مرتبه و میزان ناراحتی خود آگاه سازد.

به طور معمول، عبوس بودن و ترش‌رویی علامت ویژه‌ای دارد. «أخم» کردن نشانه آشکاری برای بیان خشم انسان است که در آموزه‌های قرآنی، چنین از آن یاد می‌شود:

الف. ترش‌رویی از شنیدن عقیده مخالف

خداوند از تغییر حالت چهره کسانی که با شنیدن آیات الهی رو ترش کرده، اخم می‌کنند و به انکار آیات ربانی دست می‌زنند، چنین یاد می‌کند: ﴿وَإِذَا تُلَىٰ عَلَيْهِمْ آيَاتُنَا بَيِّنَاتٍ تَعْرِفُ فِي وُجُوهِ الَّذِينَ كَفَرُوا الْمُنْكَرَ يَكَادُونَ يَسْطُونَ بِالَّذِينَ يَتْلُونَ عَلَيْهِمْ آيَاتِنَا قُلْ أَفَأَنْتُمْ بِشِرِّ مَن ذَلِكُمُ النَّارُ وَعَدَّهَا اللَّهُ الَّذِينَ كَفَرُوا وَبَشِّرِ الْمَصِيرُ﴾ و چون آیات روشن ما بر آنان خوانده می‌شود، در چهره کسانی که کفر ورزیده‌اند، [اثر] انکار [و أخم] را تشخیص می‌دهی. چیزی نمانده که بر کسانی که آیات ما را بر ایشان تلاوت می‌کنند، حمله‌ور شوند! ﴿(الحج / ۷۲).

۳-۱-۱-۲. ترش‌رویی به دلیل رفتار دیگری

گاهی این ترش‌رویی و ناراحتی، برخاسته از رفتار فردی است که هنجاری اجتماعی را مراعات نمی‌کند و از این رو، ارتباط‌گیر وی را شایسته چنین تعاملی می‌بیند. قرآن از این نوع نگاه چنین یاد می‌کند: ﴿عَبَسَ وَ تَوَلَّىٰ * أَنْ جَاءَهُ الْأَعْمَىٰ﴾: چهره در هم کشید و روی گردانید * که آن مرد نابینا پیش او آمد ﴿(العَبَس / ۱-۲). مفسران درباره اینکه خداوند از چهره در هم کشیدن چه کسی گزارش می‌دهد و چه کسی را این گونه مورد خطاب و عتاب قرار می‌دهد، دو نظر متفاوت بیان داشته‌اند (ر.ک؛ طباطبائی، ۱۴۱۷ق، ج ۲: ۳۰۲-۴۰۲ و طبرسی، ۱۳۲۷، ج ۱: ۳۶۶). جدا از اینکه آیه مورد نظر انگشت اشاره را به سوی چه کسی گرفته باشد، ملاحظه می‌شود که قرآن یکی از مهارت‌های رفتاری و ارتباطی غیر کلامی را بهره‌گیری از چهره و حالات مختلف آن می‌داند.

۳-۱-۱-۳. غیظ

«غیظ»، غضب پنهان فردی است که ناتوان باشد و آن شدیدتر از غضب است (ر.ک؛ ابن منظور، ۱۴۱۴ق.، ج ۷: ۵۴) و بر اندوه شدیدی دلالت دارد که از کسی به انسانی وارد شده باشد (ر.ک؛ همان). قرآن از کسانی یاد می‌کند که در ارتباط‌های اجتماعی خود بسیار خشمگین شده، آثار این خشم بر چهره آن‌ها نقش بسته است، اما با برخورداری از نیروی خویشنداری، غیظ خود را پنهان ساخته یا به‌خوبی فرومی‌نشانند: ﴿الَّذِينَ يَنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾: آنان که در فراخی و تنگی انفاق می‌کنند و خشم خود را فرومی‌برند و از مردم در می‌گذرند و خداوند نکوکاران را دوست دارد ﴿(آل عمران / ۱۳۴). «کظم غیظ» از اراده قوی انسانی که به مرحله انفجار غیظ درونی در مقابله با دیگران رسیده است، حکایت می‌کند. انسان در چنین شرایطی تلاش می‌کند تا غیظ را در خود حبس نماید (ر.ک؛ فضل‌الله، ۱۴۱۹ق.، ج ۶: ۱۷۲).

بر این اساس، شاید بتوان آغاز خشم را به «غضب» تعبیر نمود و چون این غضب ریشه‌دار شد و استقرار یافت، از آن به «غیظ» یاد کرد؛ همچنان که حضرت یونس^(ع) پس از ملاحظه نافرمانی قوم خود، در حالی آن‌ها را ترک نمود که نسبت به آنان غضبناک بود. داستان یونس^(ع) در سوره انبیاء، تنها موضع خشمگینانه یونس را یاد کرده است: ﴿وَذَا النُّونِ إِذْ ذَهَبَ مُغَاضِبًا فَظَنَّ أَنْ لَنْ نَقْدِرَ عَلَيْهِ فَنَادَى فِي الظُّلُمَاتِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا أَنْتَ سُبْحَانَكَ إِنِّي كُنْتُ مِنَ الظَّالِمِينَ﴾ و ذوالنون را [یاد کن] آنگاه که خشمگین رفت و پنداشت که ما هرگز بر او قدرتی نداریم، تا در [دل] تاریکی‌ها ندا درداد که معبودی جز تو نیست. منزهی تو! راستی که من از ستمکاران بودم ﴿(الأنبياء / ۸۷).

بدین سان با توجه به معنی و مفهوم «غیظ» می‌توان نتیجه گرفت که به تدریج خشم و غضب یونس^(ع) درباره مردم شدید شد و به مرتبه «غیظ» رسید و پس از آنکه خداوند بر وی تنگ گرفت، بر خود تسلط یافته، غیظ خود را فرونشاند: ﴿فَاصْبِرْ لِحُكْمِ رَبِّكَ وَلَا تَكُنْ كَصَاحِبِ الْحُوتِ إِذْ نَادَى وَهُوَ مَكْظُومٌ﴾: پس در [امثال] حکم پروردگارت شکیبایی

وَرَزَّوْ مَانَد هَمْدَم مَاهِي [يونس] مَبَاش، اَنگَاه كَه اَندوه زده ندا دَر داد... ﴿(القلم / ۴۸). اَنگَاه دَر دَل تاريكي و دَر و ن مَاهِي فَرِياد بَر آوَرْد: ﴿...فَنَادِي فِي الظُّلُمَاتِ اَنْ لَّا اِلَهَ اِلَّا اَنْتَ سُبْحَانَكَ اِنِّي كُنْتُ مِنَ الظَّالِمِيْنَ﴾ (الانبيا / ۷۸).

۳-۱-۲. ارتباطات چشمی

مطالعه دربارهٔ تماس چشمی را در ارتباطات، «ارتباطات بصری» یا «ارتباطات چشمی» نامیده‌اند (ر.ک؛ فرهنگی، ۱۳۷۳، ج ۱: ۵۹۲). علم ارتباطات بر این باور است که دیدن در مقابل شنیدن، برتری ویژه‌ای دارد. اما آنچه از آموزه‌های قرآنی به دست می‌آید، اینکه قرآن در بسیاری از آیات، شنیدن را بر دیدن مقدم قرار داده‌است؛ از جمله می‌توان به این آیه اشاره داشت که می‌فرماید: ﴿وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَرَ وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ﴾ و برای شما گوش، چشم‌ها و دل‌ها قرار داد. باشد که سپاسگزار باشید ﴿(النحل / ۷۸). در قرآن کریم، آموزه‌های ارتباطی شایستهٔ توجهی پیرامون ارتباطات چشمی و مربوط به چشم بیان شده‌است که در ادامه به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود.

۳-۱-۲-۱. نگاه پاک

یکی از مهم‌ترین کارکردهای ارتباط چشمی، نگاه پاک و دور از هر گونه آلودگی اخلاقی به دیگران، به ویژه به جنس مخالف می‌باشد که خدای تعالی در این زمینه می‌فرماید: ﴿قُلْ لِلْمُؤْمِنِينَ يَغُضُّوا مِنْ أَبْصَارِهِمْ وَيَحْفَظُوا فُرُوجَهُمْ ذَلِكَ أَزْكَى لَهُمْ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا يَصْنَعُونَ﴾: به مردان باایمان بگو: (دیده فرو نهند و پاکدامنی ورزند که این برای آنان پاکیزه‌تر است؛ زیرا خدا به آنچه می‌کنند، آگاه است) ﴿(النور / ۳۰). سپس این گونه به زن می‌فرماید: ﴿وَقُلْ لِلْمُؤْمِنَاتِ يَغْضُضْنَ مِنْ أَبْصَرِهِنَّ﴾: و به زنان باایمان بگو: دیدگان خود را [از هر نامحرمی] فرو بندند ﴿(النور / ۳۱).

۳-۱-۲-۲. نگاه تحقیرآمیز (چشمک)

قرآن از تحقیر و تمسخر مؤمنان از سوی مجرمان با بالا انداختن چشم و ابروی خود حکایت می‌کند: ﴿وَإِذَا مَرُّوا بِهِمْ يَتَغَامَزُونَ﴾ و چون بر ایشان می‌گذشتند، اشاره چشم و ابرو با هم رد و بدل می‌کردند ﴿المطففين / ۳﴾. «غمز» در اصل به معنای «اشاره به پلک و ابرو» (فراهیدی، ۱۴۱۰ق.، ج ۴: ۶۸۳) و یا اشاره با دست به سوی چیزی است که در آن عیبی وجود دارد (راغب اصفهانی، ۱۴۱۲ق.، ماده «غمض»)، یا اساساً معیوب نباشد (مصطفوی، ۱۳۶۰، ج ۷: ۶۶۲). غمز به این معنی هم می‌تواند باشد که مجرمان اقدامی کنند که در میان خود مفهومی به طور متعارف تمسخرآمیز داشته باشد و از بی‌ادبی حکایت کند تا با این کار در دل‌های مؤمنان شکست ایجاد کرده، آنان را خجلت‌زده کنند (ر.ک؛ شاذلی، ۱۴۱۲ق.، ج ۶: ۱۶۸۳).

۳-۱-۳. گریستن

بنا بر آموزه‌های قرآن، اشکی که از انسان با اختیار فرومی‌ریزد، خود می‌تواند سبب برقراری ارتباط غیر کلامی باشد. این اشک بیانگر مفاهیم گوناگونی است که در ادامه به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود.

۳-۱-۳-۱. اشک شوق

گاهی این اشک، اشک شور و شوق و نیز عشق و معرفت است؛ همچنان که خداوند از اهل ایمان چنین یاد می‌فرماید: ﴿وَإِذَا سَمِعُوا مَا أُنزِلَ إِلَى الرَّسُولِ تَرَىٰ أَعْيُنُهُمْ تَفِيضُ مِنَ الدَّمْعِ مِمَّا عَرَفُوا مِنَ الْحَقِّ يَقُولُونَ رَبَّنَا ءَاَمَنَّا فَاكْتُبْنَا مَعَ الشَّاهِدِينَ﴾ چون آنچه را که به این پیامبر نازل شده است، بشنوند، می‌بینی بر اثر آن حقیقتی که شناخته‌اند، اشک از چشم‌هایشان سرازیر می‌شود، می‌گویند: پروردگارا! ما ایمان آورده‌ایم. پس ما را در زمره گواهان بنویس ﴿المائدة / ۸۳﴾.

۳-۱-۳. اشک اندوه

گاهی انسان در ارتباط با دیگران در پی دستیابی به چیزی است که در صورت دسترسی نداشتن بدان، محزون شده، اشک اندوه از دیدگانش فرومی‌ریزد. این اشک در فراگرد ارتباطی به‌خوبی از میزان احساسات طرف ارتباطی حکایت می‌کند. خداوند برخی از صحابه رسول گرامی اسلام^(ص) را یاد می‌کند که چون آهنگ جهاد کنند و چیزی برای مخارج آن نداشتند، از اینکه نمی‌توانند در کنار رسول خدا جانفشانی کنند، از اندوه و حسرت ناتوانی مالی، اشک از چشمانشان سرازیر می‌شد: ﴿وَلَا عَلَى الَّذِينَ إِذَا مَا أَتَوْكَ لِتَحْمِلَهُمْ قُلْتَ لَا أَجِدُ مَا أَحْمِلُكُمْ عَلَيْهِ تَوَلَّوْا وَأَعْيُنُهُمْ تَفِيضُ مِنَ الدَّمْعِ حَزَنًا أَلَّا يَجِدُوا مَا يُنْفِقُونَ﴾ و [نیز] گاهی نیست بر کسانی که چون پیش تو آمدند تا سوارشان کنی [و] گفتی: "چیزی پیدا نمی‌کنم تا بر آن سوارتان کنم"، برگشتند و در اثر اندوه از چشمانشان اشک فرومی‌ریخت که [چرا] چیزی نمی‌یابند تا [در راه جهاد] خرج کنند ﴿التوبه: ۹۲﴾. آنان حتی برای حضور در کنار مجاهدان راه خدا، کفشی برای پوشیدن هم نداشتند (ر.ک؛ قمی، ۱۳۶۸، ج ۱: ۳۹۲).

۳-۱-۳. اشک فریب

برادران یوسف^(ع) پس از آنکه برادرشان یوسف را به درون چاه افکندند، برای فریب پدرشان (یعقوب^(ع))، شبانگاه گریه‌کنان نزد پدر آمدند: ﴿وَجَاءُوا أَبَاهُمْ عِشَاءً يَبْكُونَ﴾: شامگاهان گریان نزد پدر خود بازآمدند ﴿یوسف / ۱۶﴾. آن‌ها فریاد برآوردند و این فریاد با اشک تمساحی همراه بود که اعماق وجود انسان را به حرکت و انمی‌داشت. این فریاد به گونه‌ای بود که از فاجعه‌ای دردناک و برخاسته از احساس گناهی حکایت می‌کرد که مرتکب آن شده بودند (ر.ک؛ فضل‌الله، ۱۴۱۹ق، ج ۲۱: ۵۷۱). آن‌ها به دروغ گفتند: ﴿قَالُوا يَا أَبَانَا إِنَّا ذَهَبْنَا نَسْتَبِقُ وَتَرَكْنَا يُوسُفَ عِنْدَ مَتَاعِنَا فَأَكَلَهُ الذِّبُّ وَمَا أَنتَ بِمُؤْمِنٍ لَّنَا وَنُوَكَّنَّا سَادِقِينَ﴾: گفتند: ای پدر! ما رفتیم مسابقه دهیم و یوسف را پیش کالای خود نهادیم. آنگاه گرگ او را خورد، ولی تو ما را هرچند راستگو باشیم، باور نمی‌داری ﴿یوسف / ۱۷﴾.

آنان ادعا کردند: ما یوسف را برای محافظت از کالایمان نزد آن قرار دادیم و خود پاهایمان را می‌بستیم و می‌دویدیم تا ببینیم کدام یک تندتر می‌دود و یا تیر می‌انداختیم و می‌رفتیم تا ملاحظه کنیم که کدام یک تیرش به هدف اصابت نموده‌است (ر.ک؛ شبّر، ۱۴۰۷ق، ج ۳: ۶۶۲). گرگ از حضور نداشتن ما بهره جست و او را خورد!

۳-۱-۳. اشک ندامت

در فراگرد ارتباطی، هنگامی که انسان متوجه اشتباه خود در تعامل با دیگران می‌شود، سخت از رفتار خود پشیمان و نادم شده، به دنبال آن اشک ندامت فرومی‌ریزد. در قرآن، اشاره آشکاری به جزئیات چگونگی پشیمانی قایل و نیز برادران یوسف نشده‌است، ولی از نحوه ورود به دایره ندامت، از آن برمی‌آید که این پشیمانی برخاسته از اعماق قلب قایل بود و می‌توانست به همراه اشک باشد؛ چراکه خود بیانگر نوعی بازنگشتن به خطا می‌باشد. برادران یوسف پس از گذشت چندین سال از پنهان‌سازی جنایت خود، هنگامی که به آلودگی رفتاری خود واقف شدند، به یعقوب^(ع) گفتند: ﴿قَالُوا يَا أَبَانَا اسْتَغْفِرْ لَنَا ذُنُوبَنَا إِنَّا كُنَّا خَاطِئِينَ﴾ (یوسف/ ۹۷). آن‌ها از کردارشان پشیمان شده، از گناهشان توبه کردند و از پدرشان درخواست کردند که از خداوند بخواهد تا توبه آنان را بپذیرد و گناه ایشان را ببخشد. آنان با خود شرط کردند که دیگر معصیتی مرتکب نشوند (ر.ک؛ مغنیه، ۱۴۱۴ق، ج ۴: ۶۵۳). معمولاً رسیدن به چنین حالتی در انسان با اشک همراه است.

۳-۱-۴. خندیدن

با بررسی آیات قرآن کریم که در آن‌ها کلمه «ضحک» به معنای خندیدن به کار رفته‌است و بیانگر مهارت ارتباطی غیر کلامی باشد، به سه دسته می‌توان تقسیم نمود: ۱. خنده حاصل از شادی. ۲. خنده حاصل از تعجب. ۳. خنده استهزاء.

۳-۱-۴-۱. خنده حاصل از شادی

از نظر آموزه‌های ارتباطی قرآن، هنگامی که انسان بشارتی دریافت کند، شاد و خرسند می‌شود و نیز در داستان اعزام مأموران عذاب برای قوم نافرمان لوط^(ع)، وقتی آن‌ها در مسیر اجرای فرمان الهی به نزد ابراهیم^(ع) رفته، به وی ادای احترام کردند. ابراهیم نیز به رسم مهمان‌نوازی گوساله بریانی را نزدشان آورد (هود/ ۷۶). آنگاه از اینکه آن‌ها مشغول خوردن نمی‌شوند، احساس ترس کرد. مأموران که از این ترس آگاه بودند، به وی گفتند: نترس! ما به سوی قوم لوط فرستاده شده‌ایم. در این هنگام، همسر او که شاهد این تعامل بود، خندید: ﴿وَأَمْرَأَتُهُ قَائِمَةٌ فَضَحِكَتْ فَبَشَّرْنَاهَا بِإِسْحَاقَ وَمِنْ وَرَاءِ إِسْحَاقَ يَعْقُوبَ﴾: زن او ایستاده بود، خندید. پس وید را به اسحاق و از پی اسحاق به یعقوب مژده دادیم ﴿(هود/ ۷۱). مفسران در اینکه چه عاملی باعث خنده «ساره» شده بود، دیدگاه‌های گوناگونی دارند (ر.ک؛ طوسی، بی تا، ج ۶: ۲۳؛ طباطبائی، ۱۴۱۷ق.، ج ۱۰: ۳۲۳ و فخر رازی، ۱۴۱۳ق.، ج ۱۸: ۳۷۳).

۳-۱-۴-۲. خنده حاصل از تعجب

قرآن از شادمانی سلیمان^(ع) یاد می‌کند. او هنگامی که گفتار رئیس مورچگان را شنید که به دیگر مورچگان هشدار می‌دهد سپاه سلیمان چون از مکان شما اطلاعی ندارند، شما را لگدکوب می‌کنند و به آن‌ها می‌گوید: ﴿حَتَّىٰ إِذَا أَتَوْا عَلَىٰ وَادِ النَّمْلِ قَالَتْ نَمْلَةٌ يَا أَيُّهَا النَّمْلُ ادْخُلُوا مَسْكِنِكُمْ لَا يَحْطُمَنَّكُمْ سُلَيْمَانُ وَجُنُودُهُ وَهُمْ لَا يَشْعُرُونَ﴾: ای مورچگان! به خانه‌هایتان داخل شوید. مبادا سلیمان و سپاهیان‌ش - ندیده و ندانسته - شما را پایمال کنند ﴿(النمل / ۱۸). سلیمان از گفتار او دهان به خنده گشود: ﴿فَتَبَسَّمَ ضَاحِكًا مِّن قَوْلِهَا...﴾ (سلیمان) از گفتار او دهان به خنده گشود ﴿(النمل / ۱۹).

در بیشتر تفاسیر از جمله مجمع‌البیان و نمونه، دلیل اصلی خنده حضرت سلیمان را نتیجه تعجب دانسته‌اند. از آن رو که مورچه‌ای یاران خود را از لشکر عظیم ایشان برحذر می‌دارد و این آینده‌نگری و مصلحت‌اندیشی مورچه باعث تعجب و خندیدن حضرت

سلیمان شده است (ر.ک؛ طبرسی، ۱۳۷۲، ج ۷: ۳۳۶ و مکارم شیرازی و دیگران، ۱۳۷۴، ج ۱۵: ۴۳۳).

۳-۱-۳- خنده استهزاء

در آموزه‌های قرآنی، مواردی وجود دارد که خندیدن به معنای تمسخر و اسهزاء است؛ خنده‌ای تمسخر آمیز و تحقیر کننده، خنده‌ای که از روح طغیان، کبر، غرور و غفلت ناشی می‌شود و همیشه افراد سبکسر مغرور در برابر مؤمنان باتقوا چنین خنده‌های مستانه‌ای داشته‌اند (ر.ک؛ مکارم شیرازی و دیگران، ۱۳۷۴، ج ۲۶: ۲۸۴). همانند خنده قوم موسی^(ع) در برابر معجزات الهی آن حضرت: ﴿فَلَمَّا جَاءَهُمْ بِآيَاتِنَا إِذَا هُمْ مِّنْهَا يَضْحَكُونَ﴾ پس چون آیات ما را برای آنان آورد، ناگهان ایشان بر آن‌ها خندیدند ﴿(الزخرف / ۴۷). همچنین، در جای دیگر، کفار برای اینکه شگفتی خود را از ایمان صحابه پیامبر (ابرار) پنهان کنند، به تمسخر و خندیدن بر آن‌ها مشغول می‌شدند: ﴿إِنَّ الَّذِينَ أُجِرُوا بِكُنُوزِهِمْ لَمْ يَأْمَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ وَالْآيَاتِ الَّتِي نُنزِّلُ بِالْحَقِّ سَوْفَ يُكَفِّرُونَ وَلَئِن فَتَنَّا لَهُم مِّنْ آيَاتِنَا إِذَآ هُمْ يَضْحَكُونَ﴾ (المطففين / ۲۹). ایمان آورده بودند، به ریشخند می‌گرفتند ﴿

برخی از مفسران بر این باورند که منظور از «آنان که ایمان آوردند»، ابرار هستند و علت خندیدن کفار و مسخره کردن آن‌ها، تنها ایمان ابرار و مؤمنان بوده است؛ همچنان که بیان تعبیر (آنان که جرم می‌کردند)، برای این بوده که بفهماند، کفار به علت مسخره کردن ابرار، مجرم بودند (ر.ک؛ طباطبائی، ۱۴۱۷ق، ج ۲۰: ۲۳۹).

نتیجه گیری

۱. مهارت‌های ارتباطی به سه قسم مهارت‌های «رفتاری»، «کلامی» و «غیر کلامی» تقسیم می‌شود.

۲. مهارت‌های رفتاری عبارتند از: مهارتی که در رفتار برای برقراری ارتباط با دیگران به کار می‌رود که مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از: اعتماد آفرینی، تعاون و همدلی، تواضع و

فروتنی، امانت‌داری، وفای به عهد و پیمان، نیکی در برابر بدی، رعایت عدالت و انصاف، تغافل، احسان، مدارا، عفو و بخشش و نیز تشکر و قدردانی در برابر کار نیک.

۳. مهارت‌های کلامی عبارتند از: مهارت‌هایی که با کلام و گفتار برای ارتباط با دیگران به کار می‌روند که مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از: سلام و جواب آن، سخن شایسته، اجتناب از سخنان زشت و نفرت‌انگیز؛ مانند دروغ، غیبت، سخن چینی و... و نجوا یا سخن در گوشه.

۴. سخن شایسته ویژگی‌ها و امتیازاتی دارد که مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از: رعایت ادب و تواضع، عمل به گفتار، نرمی و ملایمت، رعایت عدالت و اعتدال، صداقت و راستی، رعایت سطح فهم و نیاز مخاطب.

۵. مهارت‌های غیرکلامی عبارتند از: مهارت‌های ویژه‌ای که برای برقراری ارتباط با دیگران به کار می‌روند که عبارتند از: مهارت‌های ارتباطی چهره‌ای، چشمی، گریستن و خندیدن.

۶. در آموزه‌های قرآنی، می‌توان برای چهره حالات گوناگونی تصور کرد که برخی از آن‌ها عبارتند از: خشم، غیظ و تروشروی.

۷. در آموزه‌های قرآنی، ارتباطات شایسته توجهی پیرامون چشم و مربوط به آن بیان شده است که مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از: پاک‌نظری، نگاه خیره، نگاه تحقیرآمیز (چشمک) و... .

۸. بر اساس آموزه‌های قرآنی، اشکی که با اراده و اختیار جاری می‌شود، سبب برقراری ارتباط غیرکلامی است که مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از: اشک شوق، اشک اندوه، اشک فریب و اشک ندامت.

۹. مهم‌ترین حالات خندیدن که جنبه ارتباطی دارند، عبارتند از: خنده حاصل از شادی، خنده حاصل از تعجب و خنده استهزاء.

منابع و مأخذ

قرآن کریم.

- ابن منظور، محمد بن مکرم. (۱۴۱۴ق.). *لسان العرب*. بیروت: دار صادر.
- اون هاراجی، کریتسین و دیگران. (۱۳۹۳). *ارتباطات اجتماعی*. ترجمه مهرداد فیروزبخت. چ ۷. تهران: رشد.
- تمیمی آمدی، عبدالواحد. (۱۴۱۰ق.). *غور الحکم و درر الکلم*. چ ۲. سید مهدی رجایی. قم: دارالکتاب الاسلامی.
- جوهری، اسماعیل بن حماد. (۱۴۰۷ق.). *الصحاح*. چ ۴. قاهره: بی جا.
- حرّانی، ابن شعبه. (۱۳۸۲). *تحف العقول عن آل الرسول*. ترجمه احمد جنتی. تهران: امیر کبیر.
- حرّ عاملی، محمد بن الحسن. (۱۴۱۴ق.). *وسائل الشیعه*. چ ۲. قم: موسسه آل البیت علیهم السلام لإحياء التراث.
- سیوطی، جلال الدین. (۱۴۱۴ق.). *الدر المنثور فی التفسیر بالمأثور*. بیروت: دارالفکر.
- شاذلی، سید قطب. (۱۴۱۲ق.). *تفسیر فی ظلال*. چ ۱۷. بیروت: دارالشرق.
- شیر، عبدالله. (۱۴۰۷ق.). *الجواهر الثمین*. کویت: مکتبه الألفین.
- عروسی حویزی، عبدعلی بن جمعه. (۱۳۷۰). *تفسیر نور الثقلین*. قم: اسماعیلیان.
- طباطبائی، سید محمدحسین. (۱۴۱۷ق.). *المیزان فی تفسیر القرآن*. چ ۵. قم: دفتر انتشارات اسلامی جامعه مدرسین حوزه علمیه قم.
- طبرسی، فضل الله. (۱۳۷۲). *تفسیر مجمع البیان*. چ ۳. تهران: انتشارات ناصر خسرو.
- طریحی، فخرالدین. (۱۳۶۲). *مجمع البحرین*. تهران: المکتبه المرتضویة.
- طوسی، محمد بن حسن. (بی تا). *التبیان*. بیروت: دارالإحياء التراث العربی.
- فتی، لادن و دیگران. (۱۳۸۵). *راهنمای عملی برگزاری کارگاه‌های آموزش مهارت‌های زندگی*. تهران: دانژه.
- فراهیدی، خلیل بن أحمد. (۱۴۱۰ق.). *العین*. چ ۲. قم: انتشارات هجرت.
- فخر رازی، محمد بن عمر. (۱۳۸۴). *لباب الإشارات والتنبیها*. تصحیح علیرضا نجف‌زاده. تهران: انجمن آثار و مفاخر.

- _____ . (۱۴۱۳ق.). *التفسیر الکبیر*. ج ۴. قم: انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی.
- فرهنگی، علی اکبر. (۱۳۷۳). *ارتباطات انسانی*. تهران: تهران تایمز.
- فضل‌الله، سید محمدحسین. (۱۴۱۹ق.). *تفسیر من وحی القرآن*. بیروت: دار الملائک للطباعة والنشر.
- فیض کاشانی، ملا محسن. (بی تا). *محجّة البیضاء*. تصحیح علی اکبر غفاری. قم: النشر الاسلامی.
- قمی، عباس. (۱۴۲۲ق.). *منتهی الآمال*. ج ۵. قم: جامعه مدرسین.
- قمی مشهدی، محمدبن محمدرضا. (۱۳۶۸). *تفسیر کنز الحقایق و بحر الغرائب*. ترجمه حسین درگاهی. تهران: سازمان چاپ و انتشارات وزرات ارشاد اسلامی.
- کلینی، محمدبن یعقوب. (۱۴۲۷ق.). *الکافی*. بیروت: الفجر.
- گنابادی، (۱۴۰۸ق.). *تفسیر بیان السعاده*. بیروت: مؤسسة الأعلمی.
- لیثی الواسطی، علی بن ابی نزال. (۱۳۷۷). *عیون الحکم والمواعظ*. قم: دارالحديث.
- متقی الهندی، علاء‌الدین علی. (۱۴۰۵ق.). *کنز العمال فی سنن الأقوال والأفعال*. بکری حیانی و صفوة السقاء. بیروت: مؤسسة الرسالة.
- مدرسی، سید محمدتقی. (۱۴۱۹ق.). *من هدی القرآن*. تهران: دار محبی الحسین.
- محمدی ری شهری، محمد. (۱۳۸۹). *میزان الحکمة*. ترجمه حمیدرضا شیخی. قم: مؤسسه علمی و فرهنگی دارالحديث.
- مجلسی، محمدباقر. (۱۴۰۳ق.). *بحار الأنوار*. بیروت - لبنان: مؤسسة الوفاء.
- مصطفوی، حسن. (۱۳۶۰). *التحقیق فی مفردات القرآن*. تهران: ترجمه و نشر کتاب.
- مکارم شیرازی، ناصر و دیگران. (۱۳۷۴). *تفسیر نمونه*. تهران: دارالکتب الإسلامية.
- مغنیه، محمدجواد. (۱۴۱۴ق.). *تفسیر کاشف*. تهران: دارالکتب الإسلامية.
- نهج البلاغه*. (۱۳۸۳). ترجمه محمد دشتی. قم: مؤسسه فرهنگی تحقیقاتی امیرالمؤمنین (ع).
- نیشابوری، مسلم بن حجاج. (۱۴۰۷ق.). *صحیح*. بیروت: عزالدین.

