

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مهارت‌های گفتمانی

جواد ایروانی



مهارت‌های گفتمانی



- مؤلف: جواد ایروانی
- تهیه و تنظیم: معاونت فرهنگی، مدیریت آموزش
- ناشر: مؤسسه فرهنگی - هنری مشعر
- ویراستار: حسن عموعبداللہی
- نوبت چاپ: اول / بهار ۱۳۹۳
- شمارگان: ۳۰۰۰ نسخه
- قیمت: ۳۰۰۰۰ ریال



کتابخانه محفوظ محفوظ (مست)

نشانی: تهران - خیابان آزادی، نبش رودکی، سازمان حج و زیارت، طبقه دوم،

معاونت فرهنگی - مدیریت آموزش

قم - خیابان شهیدان فاطمی (دور شهر)، کوچه ۱۵، پلاک ۶

تلفن: ۶۴۵۱۲۲۵۵ - ۰۲۱ و ۳۷۷۳۴۹۱۹ - ۰۲۵

سامانه آموزش مجازی: Amoozesh. Hajj. ir

www. Hajj. ir

پیش‌گفتار

خصیصه زندگی جمعی و زیست اجتماعی انسان، هنر فراگیری تعامل و ارتباطات چندسویه را بر او الزامی ساخته است، و این نیاز و الزامات اجتماعی سبب شده که آدمی از سال‌های نخستین رشد، چگونگی تعامل و ارتباط با دیگران در سطوح و لایه‌های مختلف از دغدغه‌های اصلی او قرار گیرد و این دغدغه، آدمی را به آموزش و فراگیری در عرصه‌های مختلف این مهارت وادار ساخته است. از ارتباط با والدین و اعضای خانواده و همسالان تا ارتباط با گروه‌ها و جمعیت‌های سطوح بالاتر در محیط کار و فعالیت‌های فرهنگی و سیاسی و اجتماعی.

این نیاز اساسی در تعاملات اجتماعی در آموزه‌های اسلامی نیز مورد توجه قرار گرفته است به نحوی که در منابع دینی و سیره معصومان علیهم‌السلام و اولیای الهی، بر شیوه‌ها و چگونگی و آثار و پیامدهای آن بر کار بست ارتباط و تعامل صحیح با دیگران تأکید و توصیه شده است. از دیگر سو، کسب توانایی لازم در ایجاد تعامل و ارتباط مؤثر برای مریبان و اساتید و مبلغان اصل اساسی و بنیادی محسوب می‌شود. بدون کسب چنین توانایی،

امکان تربیت و انتقال پیام به مخاطب ممکن نخواهد بود. صرف برخورداری از دانش و معرفت برای ایفای نقش تربیتی، آموزشی و یا تبلیغی کافی نخواهد بود و در کنار سرمایه معرفت و دانش، داشتن مهارت ایجاد ارتباط مؤثر با فراگیران و مخاطبان زیربنا و اساس توفیق در این عرصه‌ها می‌باشد. مدیریت آموزش بعثه مقام معظم رهبری با درک این ضرورت و حسب رسالت و مأموریتی که برای روحانیون و کارگزاران فرهنگی در عرصه حج و زیارت قائل است، برای ارتقای مهارت‌های ارتباطات گفتاری که یکی از ارکان مهم تبلیغ و پیام‌رسانی دینی است به تهیه و تدوین این متن اقدام نموده است تا بتواند گامی در مسیر اعتلای فرهنگ تبلیغ و اطلاع‌رسانی دینی بردارد تا زمینه‌ساز موفقیت کارگزاران فرهنگی در عرصه تبلیغ، آموزش و ترویج ارزش‌های اسلامی باشد.

این اثر ارزشمند که به همت والای فاضل و محقق ارجمند جناب آقای **جواد ایروانی** تألیف شده، به دلیل اتکای به متون دینی و آموزهای اسلامی، اقدامی نو و در خور تقدیر است که انشاءالله با اقبال روحانیون و مبلغان و مبلغه‌های معزز عرصه حج و زیارت مواجه و مورد استفاده ایشان قرار گیرد.

لازم می‌دانیم از مساعی مؤلف محترم و سایر عزیزانی که در بررسی، تنظیم و آماده‌سازی این اثر ما را یاری دادند تشکر نموده و توفیق ایشان را از خداوند سبحان مسئلت نماییم.

معاونت فرهنگی

مدیریت آموزش

فهرست مطالب

مقدمه	۱۱
مفهوم‌شناسی	۱۲
تعریف ارتباط و آثار آن	۱۲
سکوت یا سخن و برتری نسبی آن دو!	۱۳
عوامل برقراری ارتباط گفتاری مؤثر	۱۴
۱. ادب و احترام متقابل	۱۴
۲. مثبت‌نگری	۱۵
۳. اعتمادآفرینی	۱۷
۴. همگامی	۱۹
۵. رازداری	۲۱
۶. اولویت‌شناسی	۲۳
۷. توجه به سطح فهم و نیاز مخاطب	۲۵
۸. هنر خوب گوش دادن	۲۶
۹. بهره‌گیری از نشانه‌های غیر کلامی	۲۹
۱۰. شایستگی سخن	۳۲
۱۱. راستی و راستگویی	۳۹
موارد جواز کذب	۴۵
موانع برقراری ارتباط مؤثر گفتاری	۵۲

۱. ارتباط یکسویه در فضای گفتگو..... ۵۲
۲. شروع از نقاط منفی (انتقاد گزنده)..... ۵۳
۳. ستایش افراطی مخاطب..... ۵۴
۴. گفتگوی آمرانه و منفعلانه..... ۵۵
۵. خودنمایی در بیان..... ۵۷
۶. مجادله..... ۵۷
۷. پرسشگری منفی..... ۵۹
- آسیب‌شناسی سخن..... ۶۰
۱. پرگویی..... ۶۱
۲. زشت‌گویی..... ۶۳
۳. گناه‌آلودی..... ۶۴
۴. نجوا در سخن..... ۶۵
۵. نازگویی (سخن دام‌افکنانه)..... ۶۷
۶. تعارض بین گفتار و شخصیت گوینده..... ۶۸
- آداب ویژه گفتگو..... ۷۱
۱. سخن با پدر و مادر..... ۷۱
۲. سخن با فرزند..... ۷۴
۳. سخن با همسر..... ۷۵
۱. چه بگوییم؟..... ۷۶
- الف) مورد علاقه طرف..... ۷۶
- ب) آرامش‌بخش و امیدوارکننده..... ۷۷
- ج) نشاط‌انگیز و سرورآفرین..... ۷۸
- د) به‌کارگیری جملات حمایت‌آمیز و واژگان مناسب..... ۷۹
- هـ) خطاپوشی..... ۸۱
۲. چگونه بگوییم؟..... ۸۲
۳. چه زمان بگوییم؟..... ۸۳
- سخن با معلم..... ۸۴

- گفتگو با مخالف ۸۷
۱. ایجاد محیطی آرام برای تفکر آزاد ۸۷
۲. دانش و شناخت ۸۸
۳. به‌کارگیری شیوه‌های برتر ۸۸
۴. پرهیز از تعصبات ۸۸
۵. ملایمت در سخن ۸۹
- زیرساخت‌ها و راهکارهای تحقق آداب گفتگو ۹۰
۱. خودسازی و رشد شخصیتی ۹۰
۲. باورهای دینی ۹۲
۳. اندیشیدن پیش از سخن ۹۳
۴. تمرین و تکرار ۹۴
- کتابنامه ۹۶

مقدمه

یکی از مواهب بزرگ الهی که به آدمی ارزانی شده «سخن» است.^۱ خداوند سبحان، نه تنها استعداد سخن گفتن را با گویش‌های متنوع، در نهاد بشر قرار داد، چگونگی و آداب آن را نیز، چه با الهام فطری و هدایت درونی و چه از راه وحی و تشریح بیرونی، به وی آموخت. در این میان، آموزه‌های دینی، به فراوانی، آداب گفتگو و چندوچون آن را با هدف برقراری ارتباط گفتاری مؤثر، به شیوه‌های گوناگون بیان نموده است. گاه به روش مستقیم و صریح، فرمان می‌دهد: این‌گونه سخن بگویید؛ یا آنکه گاه سخن را با وصفی خاص مطرح می‌کند، تو گویی ما را به سخنی با چنان وصف فرامی‌خواند یا از آن بازمی‌دارد؛ باری دیگر، غیر مستقیم و با ارائه مصادیق سخن نیک و گفتگوی مؤثر، ما را به آداب آن رهنمون می‌سازد. در نوشتار پیش رو، اختصارگونه آموزه‌های دینی مربوط به برقراری ارتباط گفتاری مؤثر را برمی‌نماییم و در آغاز، لازم می‌دانیم تلاش‌های استادان محترم ارزیاب حجج اسلام سید محمود مرویان حسینی و علی جلائیان اکبرنیا را که در ساماندهی این مباحث نقش داشته‌اند، سپاس و ارج نهیم.

مفهوم‌شناسی

تعریف ارتباط و آثار آن

ارتباط میان فردی، فرایندی است که در آن، اطلاعات، مفاهیم و احساسات را با پیام‌های کلامی و غیرکلامی با دیگران در میان می‌گذاریم.^۱ ارتباطات میان فردی، نماد و نشانه هویت و کمال انسان است. ارتباطات مؤثر، موجب شکوفایی افراد و بهبود کیفیت روابط می‌شود، و در مقابل، ارتباطات غیرمؤثر، مانع شکوفایی انسان می‌شود و روابط را تخریب می‌کند. بر اساس تحقیقات، کسانی که پیوندها و روابط اجتماعی استواری ندارند، دو تا سه برابر بیشتر در معرض مرگ زودهنگام هم هستند، نیز مشکلاتی همچون بیماری‌های قلبی، افسردگی، اضطراب، خستگی،^۲ نارضایتی شغلی، فشار روانی و مسائل خانوادگی،^۳ از دیگر پیامدهای ضعف یا فقدان ارتباط مؤثر است. از این رو، آموزه‌های دینی بر ایجاد ارتباطات مؤثر، تأکیدی فراوان دارند؛ برای نمونه، امیرمؤمنان علی 7 می‌فرماید: «المؤمن مألوف، و لاخیر فی من لا یألف ولا یؤلف؛^۴ مؤمن [با مردم] در ارتباط و الفت

-
۱. اُون هارجی، کریستین ساندرز و دیوید دیکسون، مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی، ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت، ص ۲۰-۲۱.
 ۲. ر.ک: جولیتا، وود، ارتباطات میان فردی، روان‌شناسی تعامل اجتماعی، ترجمه مهرداد فیروزبخت، ص ۳۰، ۳۴-۳۵.
 ۳. ر.ک: رابرت بولتون، روان‌شناسی روابط انسانی، ترجمه حمیدرضا سهرابی، ص ۲۵.
 ۴. کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۱۰۴.

است. و آن کس که نه با دیگران الفت گیرد و نه دیگران با او، خیری در وی نیست».

در این میان، مهم‌ترین راه ارتباط میان انسان‌ها گفتگوست. بر این اساس، لازم است از منظر آموزه‌های اسلامی، حد و مرز ارتباط گفتاری را بدانیم و به طور کلی، آیا سکوت بهتر است یا سخن؟

سکوت یا سخن و برتری نسبی آن دو!

سخن آرامش روح است و سکوت، آسایش عقل،^۱ و هر یک دارای جایگاه، شرایط و آسیب‌هایی است که مطلق‌نگری در داوری به نفع هر یک را، نادرست می‌شمارد. در روایات، گاه بر محبوس نمودن زبان و برتری سکوت تأکید می‌شود^۲ و گاه، بر سخن گفتن و شکستن سکوت^۳ حقیقت امر، آن است که زبان - آن‌سان که خواهد آمد - در معرض آسیب‌ها و گناهان بسیاری است و رها ساختن زبان، مخاطره‌آمیز و زحمت‌آفرین و ملامت‌زا.^۴ از سوی دیگر، آدمی در غلبه بر شهوت سخن و کنترل زبان و تسلط بر احساسات و عادات ناپسند، گرفتار ضعف و ناتوانی است. از این رو بهترین شیوه رهایی از آفت زبان، در بیشتر موارد، کم‌گویی و سکوت کردن است؛ گو اینکه در صورت تسلط بر گفتار و مصونیت از آفات آن، سخن گفتن،

۱. امام صادق ۷ می‌فرماید: «النطق راحة للروح و السكوت راحة للعقل». (ر.ک:

شیخ صدوق، من لایحضره الفقیه، ج ۴، ص ۴۰۲)

۲. کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۱۱۴؛ حرّ عاملی، وسائل الشیعه، ج ۱۲، ص ۱۹۳.

۳. ر.ک: حرّ عاملی، وسائل الشیعه، ج ۱۲، ص ۱۸۸؛ عبدالواحد آمدی، غررالحکم، ص ۲۰۹.

۴. بس که بر گفته، پشیمان بوده‌ام بس که بر ناگفته، شادان بوده‌ام

«رودکی»

خود، بر سکوت برتری دارد؛ به طوری که در برخی روایات، به آن تصریح شده است.^۱ بنابراین سخن گفتن، به شرط کم‌گویی و حق‌گویی، بر سکوت برتری دارد.

عوامل برقراری ارتباط گفتاری مؤثر

در روابط میان‌فردی، چندین عنصر اخلاقی - رفتاری وجود دارد که موجب تسهیل و ثبات این‌گونه روابط می‌شود و بر تأثیرگذاری آن می‌افزاید. عناصر مهم از نگاه آموزه‌های دینی عبارتند از:

۱. ادب و احترام متقابل

رعایت ادب و حفظ احترام مخاطب، نخستین شرط برقراری ارتباط مؤثر، مطلوب و با ثبات است. حرمت‌شکنی و بی‌شرمی، حتی در نحوه صدا زدن یا در گونه نگاه کردن حالتی روانی را برای مخاطب پدید می‌آورد که سخنان گوینده را نمی‌پذیرد و آتش خشم و تنفر از وی را در درون شعله‌ور می‌سازد. از این روی، حفظ حرمت و ادب، حتی در جایی که طرف مقابل، پایبندی به آن ندارد، ضرورت می‌یابد، و این‌گونه است که حضرت ابراهیم^۷، هنگامی که در گفتگوی منطقی احترام‌آمیز خود با عمویش آزر، با توهین او روبه‌رو گردید و فریاد تهدید و تنفر او را شنید،^۲ باز هم پاس حرمت را نهاد و بزرگووارانه فرمود: «سَلَامٌ عَلَيْكَ سَأَسْتَغْفِرُ لَكَ رَبِّي إِنَّهُ كَانَ بِي حَفِيًّا»^۳

۱. امام سجاد ۷ می‌فرماید: «إِنَّهُ سُئِلَ عَنِ الْكَلَامِ وَالسَّكُوتِ... فَقَالَ ۷: «لِكُلِّ مِنْهُمَا آفَاتٌ، فَإِذَا سَلِمَا مِنَ الْآفَاتِ فَالْكَلَامُ أَفْضَلُ مِنَ السَّكُوتِ». (ر.ک: حرّ عاملی،

وسائل الشیعه، ج ۱۲، ص ۱۸۸)

۲. مریم، ۴۶-۴۷.

۳. مریم، ۴۷.

درود بر تو باد، به زودی از پروردگرم برای تو آمرزش می‌خواهم، زیرا او همواره نسبت به من، مهربان بوده است». این، نشان می‌دهد که در مواجهه با افراد منحرف نیز گام نخست، گفتگوی توأم با احترام است.^۱ رعایت این نکته، به ویژه هنگام گفتگو با کسانی که از جایگاه بالاتری برخوردارند و یا زمانی که گوینده، در موضع قدرت قرار گرفته است، ضرورتی دوچندان می‌یابد. در این باره می‌توان از قرآن کریم، گفتگوی آکنده از ادب و احترام فرشتگان با خداوند،^۲ و یوسف با پدر و مادر و برادران خود^۳ را شنید.

بنابراین، بدون رعایت ادب و احترام متقابل، نه تنها گفتگو تأثیر مثبتی در پی نخواهد داشت، بلکه غالباً بر مشکلات و تنش‌ها خواهد افزود، و اینجاست که دم فروستن، بهتر از بی‌ادبانه سخن گفتن است؛ امیرمؤمنان علی^۷ می‌فرماید: «إِذَا فَاتَكَ الْأَدَبَ، فَالْزِمِ الصَّمْتَ»؛ هرگاه ادب از تو رخت بریست، سکوت پیشه نما.

۲. مثبت‌نگری

در ارتباط میان‌فردی، مفاهیم مختلفی از سوی شنونده آفریده یا دگرگون می‌شوند؛ چراکه نمادهایی همچون کلمات، به خودی خود، بار معنایی لازم را نمی‌رسانند، بلکه نیازمند تفسیرند و در فرایند تفسیری، عواملی همچون بافت و شرایط سخن، و نگرش‌ها و فضای ذهنی گوینده، نقش دارد. بنابراین، دو طرف ارتباط، همواره یکدیگر را تفسیر می‌کنند^۴ و می‌توانند نگرش‌های مثبت یا منفی و گاه حتی بر

۱. حجرات، ۲، ۴ و ۱۱.

۲. بقره، ۳۰-۳۲.

۳. یوسف، ۹۲ و ۱۰۰.

۴. علامه مجلسی، بحارالانوار، ج ۶۸، ص ۲۹۳.

۵. رک: جولیاتی، وود، ارتباطات میان‌فردی، روان‌شناسی تعامل اجتماعی، ترجمه مهرداد فیروزبخت، ص ۷۳-۷۴.

خلاف هم، در خود ایجاد کنند. از این روست که در آموزه‌های دینی، با تأکید بر مثبت‌نگری، خواسته شده است تا هنگام برقراری ارتباط با برادران دینی خود، همواره بهترین تفسیر از سخنان آنان، برداشت شود؛ امیرمؤمنان علی ^۷ در این باره می‌فرماید: «ضَعُ أَمْرَ أَخِيكَ عَلِيٍّ أَحْسَنَهُ... وَ لَا تَتَظَنَّ بِكَلِمَةٍ خَرَجَتْ مِنْ أَخِيكَ سُوءًا وَ أَنْتَ تَجِدُ لَهَا فِي الْخَيْرِ مَحْمَلًا»^۱ کار برادر [دینی]ات را بر زیباترین شکل بنا گذار... و هرگز نسبت به سخن برادرت گمان بد مبر، در حالی که می‌توانی توجیه نیکی برای آن بیابی».

همچنین قرآن کریم، با انتقاد از منفی‌نگری^۲ و نهی از آن،^۳ سیره پیامبران الهی را به تصویر می‌کشد که با مثبت‌نگری، نقاط قوت مردم خود را یادآور می‌شدند^۴ و از این شیوه، برای نفوذ در آنان و برقراری ارتباطی مؤثر، سود می‌جستند.

منفی‌نگری گاه به بیماری‌ای روانی تبدیل می‌گردد که آدمی نسبت به هر گفتار و هر گوینده‌ای، فقط نقاط منفی را می‌نگرد و حتی عناصر مثبت را نیز منفی تفسیر می‌کند. یکی از خاستگاه‌های مهم این حالت، ضعف ایمان و توکل به خدا، و ترس و وحشت از همه چیز است؛ حالتی که از دید قرآن کریم ویژگی منافقان است.^۵

۱. کلینی، *الکافی*، ج ۲، ص ۳۶۲. لازم به ذکر است که بر اساس روایات، وقتی فساد بر اهل زمانه غالب شود و نیز در مواجهه با دشمن، مثبت‌نگری و حسن ظن، روا نیست. (ر.ک: *نهج البلاغه*، ترجمه جعفر شهیدی، نامه ۵۳)

۲. نور، ۱۱ و ۱۲؛ بقره، ۳۰-۳۳.

۳. حجرات، ۱۲.

۴. هود، ۷۸ و ۸۴؛ یوسف، ۹۰ و ۱۰۰.

۵. «يَحْسَبُونَ كُلَّ صَيْحَةٍ عَلَيْهِمْ؛ هر فریادی را به زیان خویش می‌پندارند». (منافقون، ۴)

۳. اعتمادآفرینی

از عوامل مهم ارتباط مؤثر و نفوذ در مخاطب، کسب اعتماد او به گفتار و انگیزه گوینده است. میان افزایش عناصر اعتمادآفرین با افزایش پذیرش مخاطب، رابطه مستقیمی وجود دارد.

قرآن کریم، با اشاره‌ای نغز در حضرت داستان ابراهیم 7، این واقعت را بیان کرده است؛ هنگامی که جمعی از فرشتگان برای نابودی قوم لوط به صورت ناشناس، نزد ابراهیم 7 آمدند و از خوردن غذا خودداری ورزیدند، حضرت احساس بیگانگی و دلهره کرد^۱ 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 عَنِ إِبْرَاهِيمَ الرَّوْعُ وَ جَاءَتْهُ الْبُشْرَى يُجَادِلُنَا فِي قَوْمِ لُوطٍ»^۲.

از این آیه برمی‌آید که پیش‌شرط گفتگوهای مؤثر و سازنده، ایجاد فضایی امن، همراه با اعتمادی متقابل است.

عناصر اعتمادآفرین در روابط گفتاری

الف) راستگویی: از عوامل مؤثری که موجب ایجاد و تحکیم اعتماد مخاطب می‌گردد، صداقت گوینده است؛ به طوری که برای شنونده، از روی قرائن یا شناخت قبلی، کاملاً محسوس و ملموس باشد؛ زیرا هیچ‌گونه اعتمادی به دروغگو نیست، حتی اگر دروغ‌پردازی وی

۱. هود، ۶۹ و ۷۰.

۲. هود، ۷۴: «پس وقتی ترس ابراهیم از میان رفت و مژده [فرزنددار شدن] به او رسید، درباره قوم لوط با ما [به قصد شفاعت] چون و چرا [و گفتگو] می‌کرد».

مقطعی باشد.^۱ از این روی، رسول گرامی اسلام ۹ پیش از رسالت، به صدق و راستی، شهره بود،^۲ و امام باقر ۷، به راستی و صدق، پیش از سخن، فرمان داده است: «تعلّموا الصدق قبل الحدیث»؛^۳ راستگویی را پیش از سخنگویی بیاموزید». نظر به اهمیت این عنصر، جایگاه و نکاتی پیرامون آن در ادامه با تفصیل بیشتری خواهد آمد.

ب) خیرخواهی: تصوّر خیرخواهی و دلسوزبودن گوینده در ذهن مخاطب، تحکیم اعتماد وی را به دنبال دارد و در نتیجه باعث تأثیر بیشتر گفتار بر دل و جان آدمی می‌شود.

از این رو، پیامبران هنگام دعوت و گفتگو، بر خیرخواهی و دلسوزی خود تأکید می‌ورزیدند.^۴ نفی شائبه‌های خودخواهی و سودجویی از سوی آنان^۵ نیز در همین راستا بود.

ج) پرهیز از خودمحوری: غرور و خودبرتربینی در گفتگو^۶ و بی‌توجهی به نگرش‌های طرف مقابل،^۷ سلب اعتماد وی از برقراری ارتباطی مفید و مؤثر را به دنبال خواهد داشت.

د) معرفی خود: از روش‌های اعتمادآفرینی، معرفی خود و هدف خویش با واژگانی صمیمانه و نیز بیان توانمندی و تخصص خویش

۱. ر.ک: کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۳۳۸-۳۴۳؛ علامه مجلسی، بحارالانوار، ج ۶۹،

ص ۲۶۰-۲۶۳؛ ج ۷۲، ص ۱۷۲.

۲. ر.ک: ابن سعد، الطبقات الکبری، ج ۱، ص ۲۰۰.

۳. کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۱۰۴.

۴. نک: اعراف، ۶۲، ۶۸، ۷۹ و ۹۳؛ مریم، ۴۵ و ۴۷؛ شعراء، ۱۳۵؛ مؤمن، ۳۰-۳۳.

۵. هود، ۲۹؛ فرقان، ۵۷؛ شعراء، ۱۰۹، ۱۲۷، ۱۴۵، ۱۶۴ و ۱۸۰؛ شوری، ۲۳.

۶. نک: بقره، ۲۰۶.

۷. نک: هود، ۲۸.

است تا راه بر هرگونه پیش‌داوری و گمانه‌زنی بسته شود. از این رو پیامبران الهی، در گام نخست، به معرفی خویش و اهداف خود می‌پرداختند؛ برای نمونه، حضرت نوح 7 می‌فرمود: «إِنِّي لَكُمْ رَسُولٌ أَمِينٌ، فَاتَّقُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا، وَمَا أَسْأَلُكُمْ عَلَيْهِ مِنْ أَجْرٍ...»^۱

۴. همگامی

بی‌گمان در فرایند گفتگو و روابط میان‌فردی، اختلاف‌نظرهایی برخاسته از تفاوت دیدگاه‌ها، باورها و سلیقه‌ها وجود دارد. از دیگر سو، برخورد با باورهای اشخاص، برخورد با حقیقت آنهاست، و انگیزه و نظر ما هرچند خیرخواهانه و روا باشد آن‌گاه که برای بیان اشتباه دیگران به کار می‌رود، روند ارتباط را به مخاطره می‌افکند. واکنش احتمالی مخاطب در این‌گونه شرایط، موضع‌گیری تدافعی و بهترین شیوه در این حالت، استفاده از روش همگام شدن^۲ است؛ روشی که قرآن کریم، با هدف برقراری ارتباط مؤثر و نفوذ در مخاطب، پیش داشته است: «قُلْ... وَإِنَّا أَوْ إِيَّاكُمْ لَعَلَىٰ هُدًى أَوْ فِي ضَلَالٍ مُّبِينٍ»^۳ [به مشرکان] بگو: ... در حقیقت یا ما، یا شما بر هدایت یا گمراهی آشکاریم».

روشن است که پیامبر 9، هدایت‌یافتگان را از گمراهان بازمی‌شناسد و در حقانیت راه خویش، تردیدی ندارد؛^۴ اما این‌گونه گفتگو و به

۱. شعراء، ۱۰۷-۱۰۹.

۲. رک: جری ریچاردسون، معجزه ارتباط و ان.ال.پی.، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، ص ۴۷-۴۸.

۳. سبأ، ۲۴.

۴. نک: بقره، ۲۸۵؛ یوسف، ۱۰۸.

کارگرفتن شیوه همگامی، اثر روانی خاصی بر مخاطب می‌گذارد که وی را از حالت تدافعی جبهه‌گیرانه، خارج می‌کند و به اندیشیدن وامی‌دارد. ثمره چنین برخوردی، دوری از نگرش‌های جزمی است. تحلیل این نکته، آن است که آدمی، تنها «اندیشه و خرد» نیست تا در برابر قدرت استدلال، به آسانی تسلیم گردد، بلکه افزون بر آن، گردآمده‌ای از «عواطف و احساسات» گوناگون است که باید صحیح و خردمندانه، اشباع گردد.^۱ رعایت این‌گونه جنبه‌های روانی و اخلاقی، شیوه‌ای برای اقناع بُعد عاطفی و در نتیجه، نفوذ و تأثیرگذاری بر مخاطب است؛ چراکه با این کار، وی درمی‌یابد که هدف گوینده، حق‌گویی و حقیقت‌جویی است نه برتری‌طلبی و تحمیل سخنان خود، و انگیزه‌اش، خیرخواهی و دلسوزی است، نه سودجویی و تحقیر دیگران. و این خود، کلیدی است که درهای «حق‌پذیری» را بر روی فرد، می‌گشاید.^۲

۵. رازداری

رازداری و پاسداشت اسرار، نشانه امانتداری و خرد آدمی است؛ آن‌سان که امیرمؤمنان علی ۷ فرموده‌اند: «صَدْرُ الْعَاقِلِ صَنْدُوقُ سِرِّهِ»^۳ سینه خردمند، صندوق راز اوست».

۱. ر.ک: ناصر مکارم شیرازی و دیگران، تفسیر نمونه، ج ۱۸، ص ۸۷.
۲. با این حال، آیا در شیوه «همگامی»، تنها بر روی نقاط مشترک باید تکیه کرد و از تظاهر به مطالب خلاف حق یا اعتقاد گوینده، خودداری ورزید، یا آنکه اظهار پاره‌ای مطالب خلاف نیز، به قصد همراهی با طرف مقابل، روا خواهد بود؟ برخی آیات قرآن، همچون: آل عمران، ۶۴ و عنکبوت، ۴۶، بر طرح نقاط مشترک تأکید دارد، ولی از آیات دیگر، همچون انعام، ۷۴-۷۹ (گفتگوی ابراهیم ۷ با مشرکان، بر اساس نگرشی تفسیری)، روایی‌گونه دوم، دریافتنی است. (ر.ک: علامه طباطبایی، المیزان، ج ۷، ص ۱۷۷)
۳. نهج البلاغه، ترجمه جعفر شهیدی، حکمت ۶، ص ۳۶۱.

این مهم، در روابط میان‌فردی، در دو مورد نمود می‌یابد: حفظ اسرار خود، و دیگران.

در مورد نخست، خودافشایی گاه مطلوب است و گاه ممنوع؛ خودافشایی در حدّ متعارف و معقول، به ویژه در آغاز گفتگو، و نیز برای جستجوی نقاط مشترک و تشویق مخاطب به خودافشایی متقابل، مطلوب می‌باشد، همین‌گونه است برای معرفی آسان خود و رهایی از احساسات منفی و ناخوشایند، نزد افراد قابل اعتماد،^۱ که خود، درمانبخش و سودمند است. این‌گونه معرفی، نقش مهمی در پیشبرد و حفظ روابط دارد، اما افراط و تفریط در آن، برقراری روابط را دشوار می‌سازد.^۲ حدّ و مرز آن را می‌توان از فرمایش امام‌صادق^۷ دریافت: «لَا تَطَّلِعْ صَدِيقَكَ مِنْ سِرِّكَ إِلَّا عَلَيَّ مَا لَوْ أَطَّلَعَ عَلَيْهِ عَدُوُّكَ لَمْ يَضُرَّكَ، فَإِنَّ الصَّدِيقَ قَدْ يَكُونُ عَدُوًّا يَوْمًا مَا؛^۳ دوستت را تنها از رازی باخبر کن که اگر دشمنت بر آن دست یابد، به تو زیانی نرساند؛ چراکه دوست، ممکن است روزی دشمن تو گردد».

بنابراین، افشاهای بی‌حدومرز، حتی در روابط نزدیک هم می‌تواند خطرناک باشد، از این روی، امیرمؤمنان علی^۷ می‌فرماید: «ابْذُلْ لَصَدِيقِكَ كُلَّ الْمَوَدَّةِ وَ لَا تَبْذُلْ لَهُ كُلَّ الطَّمَأْنِينَةِ؛^۴ برای دوستت همه مهرت را ارزانی دار، ولی به طور کامل، اعتماد مکن».

۱. ر.ک: علامه مجلسی، بحارالانوار، ج ۷۷، ص ۲۳۵.

۲. نک: اُون هارجی، کریستین ساندرز و دیوید دیکسون، مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی، ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت، ص ۲۴۹-۲۵۴.

۳. شیخ صدوق، الامالی، ص ۶۶۹. و به گفته سعدی: سخنی در نهان نباید گفت که بر انجمن نشاید گفت (گلستان، باب هشتم).

۴. عبدالواحد آمدی، غررالحکم، ص ۴۲۱.

خودافشایی ممنوع نیز، مواردی دارد که از آن جمله می‌توان به فاش ساختن اسراری که زمینه بی‌آبرویی شخص یا سوء استفاده فرصت‌طلبان را فراهم می‌کند و به فرموده امام علی 7، آدمی را در کمند خود اسیر می‌نمایند.^۱ برملا کردن گناهان نهانی خود نزد دیگران^۲ و فاش کردن اسرار خود و جامعه نزد دشمنان اشاره کرد.^۳ در این گونه موارد، مخاطب نیز نباید در افشاخواهی و آگاهی از اسرار گوینده، پای فشارد.^۴

در مورد دوّم، یعنی حفظ اسرار دیگران، تأکید فراوانی بر لزوم رازداری و ممنوعیت افشاگری شده است؛ چنانکه رسول خدا 9 می‌فرماید: «المجالس بالأمانة و إفشاء سرّ أخیک خیانة»^۵ نشست‌ها و مجالس امانت است، و برملا نمودن راز برادرت، خیانت است.

گرچه اصل آن است که ناگفته‌های دیگران، پوشیده ماند؛ در مواردی خاص، همچون دادخواهی از ستمگر^۶ و کشف توطئه بدخواهان، افشاگری، تجویز یا الزامی می‌گردد.^۷

۶. اولویت‌شناسی

تشخیص یا تغییر موضوع بحث و چگونگی بیان آن به فراخور زمینه‌ها و شرایط، از دیگر عناصر ایجاد و تداوم ارتباط گفتاری مؤثر

۱. «سرّک أسیرک فإن أفشیتته صرت أسیره». (همان، ص ۳۲۰)

۲. ر.ک: بیهقی، السنن الکبری، ج ۸، ص ۳۳۰.

۳. آل عمران، ۱۱۸؛ توبه، ۱۶.

۴. حجرات، ۱۲.

۵. حرّ عاملی، وسائل الشیعه، ج ۱۲، ص ۳۰۷؛ همچنین ر.ک: کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۶۶۰.

۶. نساء، ۱۴۸؛ حرّ عاملی، وسائل الشیعه، ج ۱۲، ص ۱۰۵.

۷. مرتضی انصاری، المکاسب، ج ۱، ص ۱۶۵.

است. گوینده بایستی موضوعاتی را انتخاب کند، و به گونه‌ای مطرح نماید که مفید و متناسب با فضای گفتگو باشد. بی‌تدبیری در این کار، خود ادامه ارتباط را مشکل می‌کند. برای نمونه، سخن از شادی و شمع نزد مصیبت‌زده و دل‌شکسته، آن اندازه نابجا و مشکل‌ساز است که سوگواری و ماتم در مجلس سور و سرور؛ زیرا «هر سخن جایی و هر نکته مقامی دارد».^۱

این‌گونه است که محتوا، سیاق و حتی سجع و آوای سور مکی و مدنی قرآن، غالباً با یکدیگر تفاوت دارد؛ چراکه محیط و فرهنگ حاکم بر آن دو و موقعیت مسلمانان و مخاطبان مستقیم آیات، این‌گونه اقتضا می‌کرد،^۲ و این نشان می‌دهد که توجه به فضای گفتگو و اولویت‌بندی موضوعات، برای تأثیرگذاری بر مخاطب، نقشی تعیین‌کننده دارد.

از سوی دیگر، بر گوینده است که موضوعات مطرح شده از سوی دیگران را - که بی‌فایده، نامناسب، گناه‌آلود یا اختلاف‌برانگیز می‌باشد - به سمت مطالب مفید و سازنده، هدایت کند؛ شیوه‌ای که قرآن کریم، در مواردی، آن را پیش گرفته است؛ چنانکه برخی مسلمانان یا مخالفان، گاه مسائلی را مطرح می‌کردند که هیچ‌گونه سودی برای آنان نداشت. قرآن کریم، در این‌گونه موارد، با تغییر

۱. امام علی 7 می‌فرماید: «لکلّ مقامٍ مقال». (عبدالواحد آمدی، *غررالحکم*، ص ۲۱۲)

۲. سور مکی غالباً با آیاتی کوتاه و کوبنده، به مباحث مبدأ و معاد، و سور مدنی بیشتر به تشریح احکام و تفصیل براهین پرداخته‌اند. (ر.ک: محمدهادی معرفت، *علوم قرآنی*، ص ۸۴ - ۸۸)

موضوع بحث و اشاره به بُعد دیگر مسأله، پاسخی متناسب و مفید داده است و یا به سادگی از کنار آن گذشته تا باب گفت و شنود در آن موضوع، بسته شود.^۱ برای نمونه، گروهی نزد رسول اکرم ۹ آمدند و از هلال ماه و چگونگی پیدایش و دگرگونی‌های آن، سؤال کردند؛ اما از آنجا که علل پیدایش و محاسبات دقیق آن، نه در افکارشان می‌گنجید، و نه فایده‌ای برای آنان در برداشت، قرآن در پاسخ آنها، به بیان فواید دگرگونی هلال پرداخت:^۲ «يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْاٰهْلِةِ قُلْ هِيَ مَوَاقِيتُ لِلنَّاسِ وَالْحَجِّ»^۳ درباره هلال‌ها از تو می‌پرسند، بگو: آن [شاخص] گاه‌شماری برای مردم و [موسم] حج است.

نمونه دیگر، گفتگوهای فراوانی بود که درباره تعداد اصحاب کهف وجود داشت. قرآن کریم، پس از طرح داستان، با اشاره به اختلاف یاد شده و بدون تصریح به عدد واقعی آنها، پیامبر ۹ را از هرگونه جدال و گفتگو در این باره - جز با منطق برتر و مستدل - باز می‌دارد.^۴ آموزه و پیام آیه، نکوهش گفتگو بر سر این‌گونه مطالب

۱. محمدحسین فضل‌الله، گفتگو و تفاهم در قرآن کریم، ترجمه سیدحسین میردامادی، ص ۱۹۲-۱۹۷.

۲. درباره ماهیت پرسش آنان، و نیز نگرش‌های تفسیری. ر.ک: علامه طباطبایی، المیزان، ج ۲، ص ۵۵-۵۶؛ ناصر مکارم شیرازی و دیگران، تفسیر نمونه، ج ۲، ص ۱۱.

۳. بقره، ۱۸۹. نیز نک: اعراف، ۱۸۷؛ اسراء، ۸۵؛ احزاب، ۶۳؛ نازعات، ۴۲-۴۶.

۴. «به زودی خواهند گفت: سه تن بودند [و] چهارمین آنها سگشان بود، و می‌گویند: پنج تن بودند [و] ششمین آنها سگشان بود. تیر در تاریکی می‌اندازند. و [عده‌ای] می‌گویند: هفت تن بودند و هشتمین آنها سگشان بود. بگو: پروردگارم به شماره آنها آگاه‌تر است، جز اندکی [شماره] آنها را نمی‌داند. پس درباره ایشان جز با دلیل، جدال مکن و درباره آنها از هیچ کس جویا مشو». (کهف، ۲۲)

کم‌اهمیت یا بی‌فایده‌ای است که می‌تواند آدمی را از اندیشیدن در مطالب اساسی، و از جمله اهداف و آموزه‌های هدایتی داستان‌های قرآن، بازدارد. از همین روی، قرآن کریم، از پرداختن به جزئیات و مطالب حاشیه‌ای در نقل رویدادهای تاریخی، پرهیز نموده است.

۷. توجه به سطح فهم و نیاز مخاطب

توجه به سطح فهم مخاطب و نیز نیازها، علایق و گرایش‌های وی، یکی از معیارهای گزینش موضوع گفتگو و چندوچون آن، و از عناصر تحکیم‌بخش و تأثیرگذار ارتباط گفتاری است.

گوینده بایستی با در نظر گرفتن سن، پایگاه اجتماعی و سطح خرد و دانش مخاطب، طوری سخن گوید که هم قابل فهم و دریافتنی باشد و هم با ایجاد همسطحی و همسانی بین خود و مخاطب و در سطح او ظاهر شدن، موجب تأثیرگذاری در وی، و کسب حمایت و همکاری او گردد. از این رو، پیام‌آوران الهی، در وهله نخست، به «زبان» فرهنگ و عرف مقبول جامعه خویش سخن می‌گفتند: «وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَسُولٍ إِلَّا بِلِسَانِ قَوْمِهِ لِيُبَيِّنَ لَهُمْ^۱؛ و ما هیچ پیامبری را جز با زبان قومش نفرستادیم، تا [حقایق را] برای آنان بیان کند».

افزون بر آن، ایشان سطح درک و خرد مخاطبان خود را در نظر داشتند و در ارتباطات گفتاری، در سطح آنان ظاهر می‌شدند؛ چنانکه امام صادق ۷ می‌فرماید: «مَا كَلَّمَ رَسُولُ اللَّهِ ﷻ الْعِبَادَ بَكَنَّهُ عَقْلَهُ قَطُّ، وَ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷻ إِنَّا مَعَاشِرَ الْأَنْبِيَاءِ أَمْرُنَا أَنْ نَكَلِّمَ النَّاسَ عَلَى قَدْرِ عَقُولِهِمْ^۲؛ هیچ‌گاه رسول خدا ﷻ متناسب با خرد والای خویش با

۱. ابراهیم، ۴.

۲. کلینی، الکافی، ج ۱، ص ۲۳.

مردم سخن نگفت، رسول خدا ﷺ خود فرموده است: «ما پیامبران، مأموریم تا با مردمان به اندازه درک و عقلشان سخن گوئیم». از دیگر سو، روشن است که پایین‌تر از سطح مخاطب ظاهر شدن نیز، ممکن است ضعف و کاستی گوینده را در ذهن مخاطب تداعی کند و از تأثیر سخن او، بکاهد.

توجه به عنصر یادشده، به ویژه در گفتگو با کودکان، ضرورتی دوچندان دارد. درک محدود و روح لطیف آنان، نیازمند گوشودن زبان کودکانه و رعایت ظرافت‌های برخورد با آنان است. از این روی، پیامبر اکرم ﷺ می‌فرماید: «مَنْ كَانَ عِنْدَهُ صَبِيٌّ فَلْيَتَصَابْ لَهُ؛ هر کس کودکی نزد اوست، باید که برایش کودکی کند».

۸. هنر خوب گوش دادن

«گوش دادن»، اهمیت فراوانی در روابط میان‌فردی دارد. بر اساس پاره‌ای بررسی‌ها، به طور متوسط، ۴۵ درصد از زمان ارتباط، صرف شنیدن می‌شود،^۱ ولی تعداد اندکی از افراد، شنوندگان خوبی‌اند؛ زیرا میان «شنیدن» و «گوش دادن» تفاوت است: «شنیدن» برای توصیف آن بخش از فرایندهای حسی به کار می‌رود که از طریق آن، تحریک‌های شنیداری در سیستم شنوایی دریافت می‌شود و به مغز ارسال می‌گردد، ولی «گوش دادن» فعالیت روان‌شناختی پیچیده‌تری است که درک، تعبیر و تفسیر تجربه‌ای حسی را شامل می‌شود.^۳

۱. شیخ صدوق، من لایحضره الفقیه، ج ۳، ص ۴۸۳-۴۸۴.

۲. نک: اُون هارجی، کریستین ساندرز و دیوید دیکسون، مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی، ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت، ص ۲۱۵.

۳. رک: رابرت بولتون، روان‌شناسی روابط انسانی، ترجمه حمیدرضا سهرابی، ص ۶۱.

به دیگر سخن، گوش دادن، فرایندی پیچیده و فعال می‌باشد که شامل این عناصر است: توجه (به سخنان گوینده بدون درگیر شدن با افکار، احساسات و داوری‌های خود)؛ شنیدن، انتخاب و سازماندهی اطلاعات، تفسیر (در نظر گرفتن نقطه نظر گوینده)؛ پاسخگویی (با اشارات دست و سر همچون نگاه و تأیید و...)؛ و به خاطر سپردن اطلاعات.^۱

مهارت گوش دادن پویا^۲ چند ویژگی دارد:

۱- فرصت سخن گفتن را با سؤالات بازپاسخ، برای مخاطب خویش فراهم می‌کنید. (سؤالات بازپاسخ، سؤالاتی است که جواب‌هایش بله - خیر نیست، بلکه باید در آنها تفصیل و توضیح داد).

۲- با نگاه کردن به گوینده، و حرکات چشم و ابرو و سر، رضایت و حمایت و علاقه‌مندی خویش را از صحبت کردن با او، نشان دهیم.

۳- با تکه‌کلام‌های کوتاه مثل بله، صحیح، درست، همین‌طور است، جالب بود، عجیب و... او را تشویق و همراهی نماییم.

۴- در میان صحبت‌های او بگوییم که از مطالب او چه برداشتی داشته‌ایم، خلاصه‌ای از سخنان او را ارائه کنیم و در واقع تغییر نگرش خویش را با توجه به سخنان او نشان دهیم تا مطمئن شویم سخنان او را فهمیده‌ایم یا خیر.

این‌گونه است که کارآمدی گفتگو تحقق می‌یابد، و این سخن علوی مصداق می‌یابد که:

۱. ر.ک: جولیا، وود، ارتباطات میان‌فردی، روان‌شناسی تعامل اجتماعی، ترجمه مهرداد فیروزبخت، ص ۳۴۸-۳۶۲.

2. Active listening

«مَنْ أَحْسَنَ الاستماعَ تَعَجَّلَ الانتفاعَ؛^۱ آن کس که به نیکی گوش فرادهد، به زودی سود می‌برد».

با این همه روشن است که گوش دادن، نیازمند تلاش و تمرین است و عواملی همچون حضور روان‌شناختی مخاطب و توجه او به گوینده؛ فهم واژه‌ها و مقصود گوینده؛ تمرکز حسی و ذهنی؛ حالت مناسب فیزیکی و تماس چشمی؛ و کیفیت صدا و محتوای مطلب در آن نقش دارند.

با توجه به اهمیت گوش دادن و نقش آن در اثربخشی ارتباطات است که قرآن کریم، پیامبر اکرم ﷺ را، به خاطر خوب گوش دادن توأم با احترام و خوش‌بینی، می‌ستاید: «وَمِنْهُمْ الَّذِينَ يُؤْذُونَ النَّبِيَّ وَيَقُولُونَ هُوَ أذُنٌ قُلُّ أذُنٌ خَيْرٌ لَكُمْ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَ يُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِينَ وَ رَحْمَةً لِلَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ؛^۲ و از ایشان کسانی‌اند که پیامبر را آزار می‌دهند و می‌گویند: «او سراپا گوش است». بگو: «گوش خوبی برای شماست به خدا ایمان دارد و [سخن] مؤمنان را باور می‌کند، و برای کسانی از شما که ایمان آورده‌اند، رحمتی است».

هرچند پیام اصلی این آیه، بیان لطف و محبت رسول خدا ﷺ در گوش فرادادن به سخنان مردم و تأیید ظاهری آنهاست.^۳ این نکته نیز به خوبی برمی‌آید که توجه با تمام وجود به سخنان گوینده، از آداب «گوش دادن» است، هرچند تصدیق عملی و ترتیب اثر دادن، مخصوص گفتار مؤمنانی است که اعتمادکردنی‌اند.

۱. عبدالواحد آمدی، غررالحکم، ص ۶۰.

۲. توبه، ۶۱.

۳. رک: علامه طباطبایی، المیزان، ج ۹، ص ۳۱۴-۳۱۵.

۹. بهره‌گیری از نشانه‌های غیر کلامی

بر اساس پاره‌ای بررسی‌ها بیش از نیمی از مکالمات رودرروی ما غیر کلامی است و «زبان اشاره و ایما» پیش از آنکه سخنی بگوییم، احساسات و نگرش‌های ما را باز می‌گوید.^۱ حالت چهره، تماس چشمی، چگونگی صدا زدن و قیافه بدنی، هر کدام، پیامی را تداعی می‌کنند و در این میان، حالات چهره، از نشانه‌های غیر کلامی دیگر مؤثرتر است.^۲ چهره، اطلاعات فراوانی در خصوص حالات هیجانی دیگران، به ما می‌دهد؛ به طوری که برخی نظریه‌پردازان معتقدند: حالات چهره بعد از زبان، مهم‌ترین منبع اطلاعاتی است.^۳

قرآن کریم، در مواردی چند، به این نکته اشاره نموده است؛ از جمله، دربارهٔ تهیدستان خویشتندار می‌فرماید: «تَعْرِفُهُمْ بِسِيمَاهُمْ»^۴ آنها را از سیمایشان می‌شناسی»، و دربارهٔ منافقان: «وَلَتَعْرِفَنَّهُمْ فِي لَحْنِ الْقَوْلِ»^۵ و از آهنگ سخن، به [حال] آنان پی می‌بری». همچنین، امیرمؤمنان علی ۷ حالات چهره را، راهی برای درون‌کاوی افراد می‌شمارد: «ما أضمَر أحدٌ شيئاً إلاَّ ظهرَ في فلتاتِ لسانِهِ و صفحاتِ وجْهِهِ»^۶ هیچ کس چیزی را در دل نهد، جز که در سخنان بی‌اندیشه‌اش آشکار شد و در صفحه رخسارش پدیدار».

۱. رک: دون گابور، مهارت‌های گفتگو، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، ص ۱۳.

۲. رک: جری ریچاردسون، معجزه ارتباط و ان‌ال‌پی، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، ص ۳۲.

۳. نک: اُون هارجی، کریستین ساندرز و دیوید دیکسون، مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی، ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت، ص ۶۳.

۴. بقره، ۲۷۳.

۵. محمد ۳۰، ۴۷؛ الرحمن، ۴۱؛ مطففین، ۲۴؛ عبس، ۱-۲.

۶. نهج البلاغه، ترجمه سیدجعفر شهیدی، حکمت ۲۶، ص ۳۶۴.

اهمیت توجه به نشانه‌های غیر کلامی، تا بدانجاست که هرگاه بین حالات چهره و گفتار شخص، ناسازی پدید آید، حالات چهره و رفتار غیر کلامی او، به مراتب مهم‌تر و معتبرتر از سخنانش می‌باشد، به ویژه اینکه کنترل گفتار، بسی آسان‌تر از کنترل چهره است.^۱ از این رو، امام علی ۷ می‌فرماید: «لسان الحال أصدق من لسان المقال»^۲ زبان حال، راستگوتر از زبان گفتار است.

بنابراین، توجه به نشانه‌های غیر کلامی و کاربرد درست آن، از عوامل مهم در ایجاد ارتباط مؤثر است. موارد زیر، از جنبه‌های مهم نشانه‌های غیر کلامی است که فرایند گفتگو را تسهیل می‌بخشد:

چهره باز و تبسم: که نشان می‌دهد برای طرف مقابل، رفتار مثبت و پذیرش قائل شده‌اید. از این رو، رسول خدا ﷺ پیوسته با تبسم سخن می‌گفت: «كان رسول الله ﷺ إذا حدثَ بحديث تبسم في حديثه»^۳

دست دادن و معانقه: پیامبر ﷺ با توصیه به آن می‌فرمایند: «إذا التَّيَّمْتُ فتلَقوا بالتسليم والتصافح»^۴ با سلام کردن و دست دادن، یکدیگر را ملاقات کنید.

۱. ر.ک: جری ریچاردسون، معجزه ارتباط و ان.ال.پی، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، ص ۳۲؛ اون هارجی و دیگران، مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی، ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت، ص ۶۴.

۲. عبدالواحد آمدی، غررالحکم، ص ۱۵۳.

۳. علامه مجلسی، بحارالانوار، ج ۱۶، ص ۲۹۸؛ کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۲۳۶.

۴. کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۱۸۱. نیک روشن است که بر اساس آموزه‌های دینی، تماس بدنی و مصافحه، نسبت به زن و مرد نامحرم برای زن، روا نیست. (ر.ک: همان، ج ۵، ص ۵۲۵).

تماس چشمی مستقیم و مناسب، نه پیوسته و جبری: ^۱ چراکه چشم‌ها در واقع آینه روحند و نمایانگر خشم و مخالفت، ^۲ یا عشق و محبت. ^۳ از این روی، رسول خدا ^۹، هنگام گفتگو، نگاه گرم و صمیمانه خود را از هیچ یک از مخاطبان، دریغ نمی‌فرمود: «کان رسول الله ^۹ یقسّم لحظاته بین أصحابه فی نظر إلی ذَا و ینظر إلی ذَا بالسویة» ^۴ و «یُعطي کلّ من جَلَس إلیه نصیبه مِنْ وَجْهه»؛ ^۵ رسول خدا ^۹ همواره نگاه‌های خویش را میان یارانش تقسیم می‌کرد؛ و به طور برابر، گاه بدین [سو] نظر می‌فرمود و گاه بدان [سو] و «[آن‌سان که] تمام اهل مجلس را از توجه خود بهره‌مند می‌ساخت».

استفاده از احساسات خویش در بیان افکار خود: یعنی تلاش کنید که هنگام صحبت‌های شیرین، خود را راضی و امیدوار نشان دهید، و هنگام صحبت‌های ترس‌آور، حالت بحران و اضطراب را بنمایانید، و در وقت صحبت‌های عجیب، ابهام و ناباوری خویش را... با این کار، مخاطب باور می‌کند که شما به گفته‌های خویش اعتماد دارید و تأکید عملی شما بر سخنانتان، او را برای پذیرش آماده‌تر می‌کند.

۱۰. شایستگی سخن

کمیت و کیفیت سخن و در نظر داشتن معیارهای سخن شایسته، از عوامل مهم برقراری ارتباط مؤثر است. قرآن کریم، با عناوینی همچون «معروف»

۱. ر.ک: دون گابور، مهارت‌های گفتگو، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، ص ۱۳-۲۲.

۲. ر.ک: احزاب، ۱۹؛ محمد، ۲۰.

۳. ر.ک: علامه مجلسی، بحارالانوار، ج ۷۱، ص ۷۳.

۴. کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۶۷۱.

۵. فیض کاشانی، المحجّة البیضاء، تصحیح علی‌اکبر غفاری، ج ۴، ص ۱۳۱.

و «حسن»، این مهم را به گونه‌ای کلی، مطرح کرده است؛ چنانچه می‌فرماید: «وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا»^۱ و با آنان سخنی پسندیده بگویید». واژه «عرف» در اصل به دو معنا آمده که یکی بیانگر «سکون و طمأنینه»^۲ است، و «معروف»، گفتار یا رفتاری است که از نظر عقلی و شرعی، به خوبی شناخته شده است^۳ و از این روی، آدمی بدان آرامش می‌گیرد. آیه دیگر «وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا»^۴ و با مردم [به زبان] خوش سخن بگویید» است.

امام باقر ۷ در تفسیر آیه می‌فرماید: «قولوا للناس أحسن ما تحبون أن يقال لكم»^۵ زیباترین سخنانی را که دوست دارید به شما گفته شود، به مردم بگویید».

بدین‌سان، سخن شایسته آن است که از نظر کمی و کیفی و محتوا، در چارچوب موازین عقلی و ارزش‌های دینی و آداب و سنن مثبت اجتماعی^۶ قرار گیرد و شنونده را به پذیرش وادارد.

معیارهای سخن شایسته

الف) شیوایی و رسایی

شیوایی و رسایی سخن، موجب جذابیت و شیرینی آن، و در نتیجه، زمینه‌ساز پذیرش بهتر از سوی مخاطب است و این، هنری است که قرآن کریم به نیکی از آن بهره برده و با قرار گرفتن در اوج قلّه فصاحت و بلاغت، آن‌چنان در دل‌ها نفوذ کرده که حتی دشمنان

۱. نساء، ۵ و ۸؛ بقره، ۲۳۵ و ۲۶۳؛ احزاب، ۳۲؛ محمد، ۲۱.

۲. ر.ک: احمد بن فارس، معجم مقاییس اللغة، ج ۴، ص ۸۱.

۳. ر.ک: راغب اصفهانی، المفردات، تحقیق محمد سیدگیلانی، ص ۳۳۱.

۴. بقره، ۸۳؛ نیز اسراء، ۵۳؛ فصلت، ۳۳ و ۳۴؛ زمر، ۱۸.

۵. کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۱۶۵.

۶. ر.ک: علامه طباطبایی، المیزان، ج ۲، ص ۳۸۹؛ ج ۸، ص ۳۸۰.

سرسخت خود را، وادار به اعتراف نموده است، تا آن اندازه که تأثیر فوق‌العاده‌اش را، «سحر» می‌نامیدند: «فَقَالَ إِنَّ هَذَا إِلَّا سِحْرٌ يُؤْتَرُ؛^۱ و [ولید] گفت: این [قرآن] جز سحری فراگرفته [از دیگران] نیست».

برخی عوامل شیوایی و رسایی گفتار، عبارت است از: رعایت ایجاز^۲ (نه چنان طولانی که به اطناب مُمَل انجامد، و نه چنان کوتاه که از رساندن پیام بازماند)؛ بهره‌گیری مناسب از آرایه‌های ادبی، مانند تشبیه و کنایه؛^۳ روانی تلفظ و نرمی آوایی؛^۴ برخوردارگی از ساختاری منسجم و نیکو^۵ و توجه به جنبه‌های عاطفی^۶ ... که خود نیازمند خردی دانا، زبانی گویا^۷ و ذهنی سرشار و آماده است.

ب) سلامت و عفت کلام

پرهیز از تعبیرات زننده و کلمات رکیک، مبتذل و ناموزون، از شرایط مهم «سخن شایسته» است. رعایت این مهم، که خود برخاسته از ادب،

۱. مدتّر، ۲۴.

۲. نمونه بارز آن در قرآن، نک: یوسف، ۹-۱۰؛ ۲۳-۲۴؛ ۴۳-۴۵؛ ۴۶-۴۷؛ ۵۵-۵۸؛ ۸۲-۸۳. نیز امیر مؤمنان ۷ می‌فرماید: «خیر الکلام ما لایملّ و لایقلّ؛ بهترین سخن آن است که نه ملال آورد و نه نارسا ماند» (ر.ک: عبدالواحد آمدی، غررالحکم، ص ۲۱۰)

۳. قرآن کریم به فراوانی از عناصر یادشده بهره برده است. (ر.ک: بقره، ۲۶۱، ۲۶۴ و ۲۶۵؛ ابراهیم، ۱۸ و ۲۶-۲۴؛ نور، ۳۵؛ فاطر، ۱۹-۲۲؛ نساء، ۴۳؛ اسراء، ۲۴)

۴. امام علی ۷ می‌فرماید: «أحسن الکلام ما لاتمجّه الآذان و لایتعب فهمه الأفهام» (عبدالواحد آمدی، غررالحکم، ص ۲۱۰)

۵. امام علی ۷ می‌فرماید: «أحسن الکلام ما زانه حُسن النظام» (همان، ص ۲۱۰)

۶. امام علی ۷ می‌فرماید: «مغرس الکلام القلب» (همان، ص ۲۱۱).

۷. امام علی ۷ می‌فرماید: «آیة [آلة] البلاغة قلب عقول و لسان قائل» (همان، ص ۴۹؛ نیز ر.ک: دانشنامه امام علی ۷، زیر نظر علی‌اکبر رشاد، ج ۱۱، ص ۱۷).

عزت نفس و رشد شخصیتی گوینده است، موجب تقویت احترام متقابل و در نتیجه، تأثیرگذاری و جذابیت گفتار می‌گردد. قرآن کریم، نمونه زیبایی آن را در داستان یوسف 7 به تصویر کشیده است؛ داستانی که در ترسیم صحنه‌های حساس عشق سوزان و آتشین زنی زیبا و هوس‌آلود، با جوانی پاکدل و پاکدامن، «دقت در بیان» را با «متانت و عفت» درآمیخته، و در شرح «خلوتگاه عشق»، بدون آنکه از ذکر وقایع چشم بپوشد، تمام اصول اخلاق و عفت را به کار بسته است: «وَرَاوَدَتْهُ الَّتِي هُوَ فِي بَيْتِهَا عَنْ نَفْسِهِ وَغَلَّقَتِ الْأَبْوَابَ وَقَالَتْ هَيْتَ لَكَ قَالَ مَعَاذَ اللَّهِ إِنَّهُ رَبِّي أَحْسَنَ مَثْوَايَ إِنَّهُ لَا يُفْلِحُ الظَّالِمُونَ»^۱ و آن [بانو] که وی در خانه‌اش بود خواست از او کام گیرد و درها را [پیاپی] بست و گفت: «بیا که از آن توام» [یوسف] گفت: پناه بر خدا، او آقای من است. به من جای نیکو داده است. قطعاً ستمکاران رستگار نمی‌شوند».

واژه «راود» (: طلب چیزی با اصرار همراه با نرمی)،^۲ و تعبیراتی همچون «الَّتِي هُوَ فِي بَيْتِهَا»، «غَلَّقَتِ الْأَبْوَابَ» و به ویژه «قَالَتْ هَيْتَ لَكَ» (بیا که من در اختیار توام) آن صحنه حساس را با عباراتی سنگین و پرمعنا و بی‌هیچ‌گونه جنبه‌های تحریک‌آمیز و بدآموز، ترسیم کرده^۳ و سپس، بلافاصله شیوه مقابله و سخنان هوشمندانه یوسف، و نیز عاقبت شوم هوسرانی را به تصویر کشیده است.

۱. یوسف، ۲۳.

۲. رک: راغب اصفهانی، المفردات فی غریب القرآن، ص ۲۰۶.

۳. رک: ناصر مکارم شیرازی و دیگران، تفسیر نمونه، ج ۹، ص ۳۷۸-۳۸۱.

قرآن کریم هنگام یادکرد یا توصیف اشیا و مطالب شرم‌انگیز و خلاف ادب، همواره از تعبیرات کنایی استفاده نموده است.^۱

ج) نرمی و ملایمت در عین قاطعیت و شفافیت

از جمله آداب سخن، ملایمت و نرمش در گفتار است. سخنی که با نرمی و عطف همراه باشد، همچون آهنگی گوش‌نواز، دلنشین و تأثیرگذار است؛ چراکه عواطف و احساسات مخاطب را به منظور تأثیرگذاری در وی، به کمک می‌گیرد. از این روی، خداوند متعال، به موسی 7 و هارون 7 توصیه نمود که با فرعون به نرمی سخن گویند شاید که حق را بپذیرد: «فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى»^۲ همچنین بدین جهت، قرآن کریم، راز موفقیت شگفت‌انگیز رسول گرامی اسلام 9 را در جذب افراد قلب‌مهربان او می‌داند که در سیره و سخن وی، نمود یافته بود.^۳

۱. برای نمونه: تعبیر از «آمیزش جنسی» با واژگانی همچون: لمس کردن: (نساء، ۴۳)، پوشانیدن: (اعراف، ۱۸۹)، وارد شدن: (نساء، ۲۳) و سراغ همسر رفتن: (بقره، ۲۲۲)؛ به‌کارگیری واژه «فرج» که به معنای «فاصله و شکاف» است، (ر.ک: لسان العرب، ج ۷، ص ۳۶۵؛ المفردات، ص ۳۷۵)، برای عضو تناسلی (مانند: «أَخْصَنَتْ فَرْجَهَا»: انبیاء، ۹۱) که در تعبیر کنایی فارسی، به معنای «دامان خود را پاک نگاه داشت» می‌باشد؛ و نیز واژه «غائط» که به معنای «زمین گود» است، (ر.ک: لسان العرب، ج ۷، ص ۳۶۵) کنایه از قضای حاجت (: «أَوْ جَاءَ أَحَدٌ مِنْكُمْ مِنَ الْغَائِطِ»: نساء، ۴۳). با این حال، برخی مترجمان، به اشتباه و بدون توجه به معنای کنایی این الفاظ، معادل فارسی صریح آن را به‌کار برده‌اند! (در این باره ر.ک: ناصر مکارم شیرازی و دیگران، تفسیر نمونه، ج ۳، ص ۳۹۹-۴۰۰؛ ج ۱۳، ص ۴۹۴).

۲. طه، ۴۴.

۳. آل عمران، ۱۵۹.

با این وجود، ملایمت در سخن، هنگامی ارزشمند است که با قاطعیت و شفافیت همراه گردد؛ چراکه نرمی گفتار، ابزاری است برای القای بهتر حق، و آن‌گاه که موجب زیر پا نهادن بخشی از حق گردد، دیگر ارزش نخواهد بود، بلکه جلوه‌ای از نفاق و تظاهر، و گونه‌ای از مداهنه^۱ و چاپلوسی است.

بدین‌سان، سخن شایسته آن است که در عین نرمی و ملایمت، تمامیت حق را پاس دارد و حقیقت را بازگوید و با ارائه دیدگاهی شفاف و برخاسته از اعتقاد و پرهیز از تعبیرات دوپهلوی و نفاق‌آمیز، راه را بر سوء استفاده از آن ببندد.

باید به این نکته نیز اشاره کرد که می‌توان با به‌کارگیری ظرافت‌هایی در گفتار، در عین پاسداشت قاطعیت و شفافیت، از درگیر شدن با مخاطب، پرهیز نمود. از شیوه‌های قرآن کریم در این باره، استفاده از «تعریض» است؛ بدین معنا که خطاب گوینده (امر، نهی، توییح، و یا بیان حقیقتی تلخ) در ظاهر متوجه شخصی است، ولی در واقع به غیر او نظر دارد^۲ و به این‌گونه مقاصد خود را غیر مستقیم، به مخاطبان القا می‌کند، بدون آنکه در ظاهر، با آنان برخورد داشته باشد. مانند پاره‌ای آیات که در ظاهر، خطاب به پیامبر ۹ و در واقع، خطاب به دیگران است.^۳

۱. مداهنه، به معنای نرمش و انعطافی مذموم و منافقانه است که بخشی از حقیقت را فدای منفعت یا جلب رضای دیگران می‌کند. (ر.ک: قلم، ۹؛ راغب اصفهانی، المفردات فی غریب القرآن، ص ۱۷۳-۱۷۴).

۲. ر.ک: جلال‌الدین سیوطی، الاتقان فی علوم القرآن، تحقیق محمد ابوالفضل ابراهیم، ج ۳، ص ۱۶۴.

۳. برای نمونه ر.ک: انعام، ۶۸؛ یونس، ۹۴-۹۵؛ اسراء، ۲۲-۲۴؛ زمر، ۶۵.

در این روش، در عین حال که پیام با تأکید بیشتری به فرد مورد نظر انتقال می‌یابد مانند پیام‌رسانی مستقیم، با وی درگیر نمی‌شود و آثار سوئی همچون دل‌آزردگی و نفرت را به دنبال ندارد^۱ و تأثیرگذاری ارتباط را دوچندان می‌سازد.

د) استواری و سنجیدگی

از ویژگی‌های سخن شایسته، استواری و سنجیدگی آن است. قرآن کریم در این باره می‌فرماید: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَ قُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا، يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَيَغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ؛^۲ ای کسانی که ایمان آورده‌اید، از خدا پروا دارید و سخنی استوار گوید، تا اعمال شما را به صلاح آورد و گناهانتان را بر شما ببخشد.»

«سدید» از ریشه «سد» و به معنای «محکم و استوار و خلل‌ناپذیر» است، و «قول سدید» سخنی است که چون سدی محکم، مانع امواج فساد و باطل است و موافق حق و واقع و به دور از گناه باشد.^۳ سنجیدگی و استواری سخن، برآیند وجود عناصری چند در گفتار است که از آن جمله می‌توان به اندیشه پیش از سخن،^۴ آگاهانه سخن

۱. ر.ک: علی اصغر ناصحیان، «فلسفه وجود متشابهات در قرآن»، مجله تخصصی دانشگاه علوم اسلامی رضوی، سال ۱۳۸۰، شماره ۱، ص ۳۲-۳۴.
۲. احزاب، ۷۰-۷۱؛ نیز نساء، ۹. (درباره ارتباط قول سدید با اصلاح اعمال و مغفرت، ر.ک: علامه طباطبایی، المیزان، ج ۱۶، ص ۳۴۷)
۳. مفسران در معنای «قول سدید» بیشتر به مصادیقی چند اشاره کرده‌اند؛ همچون: صواب، خالص از دروغ و لغو، هماهنگی ظاهر و باطن و... (ر.ک: طبرسی، مجمع البیان، ج ۷-۸، ص ۵۸۴؛ علامه طباطبایی، المیزان، ج ۱۶، ص ۳۴۷؛ ناصر مکارم شیرازی و دیگران، تفسیر نمونه، ج ۱۷، ص ۴۴۷).
۴. «لسان العاقل وراء قلبه؛ زبان خردمند در پس دل اوست» (ر.ک: نهج البلاغه، ترجمه جعفر شهیدی، حکمت ۴۰؛ نیز حجرات، ۴).

گفتن،^۱ و نیز رعایت عدالت، انصاف و حق‌گرایی، به ویژه در مقام داوری، اشاره کرد.^۲

۱۱. راستی و راستگویی

نگاهی گذرا به آموزه‌های دینی نشان می‌دهد در نظام ارزش‌گذاری اسلام، صداقت و راستی جایگاهی بس فرازمنند دارد و در مقایسه با بسیاری از ارزش‌ها و به ویژه در مقام تزاحم اهم و مهم، اهمیت و تقدّم از آن این اصل است. در وهله نخست، جامعه قرآنی و دینی بایستی جامعه‌ای باشد که آثار صدق و راستی در تمامی عرصه‌های فردی، خانوادگی و اجتماعی آن نمایان بوده و دیگران، نشانه دینی و الهی بودن را در این نکته جستجو کنند و نمودار بینند. این حدّ از اهمیت، به جهت آثار مثبت فراوان معنوی و لزوم اعتمادسازی بین افراد جامعه است که از لوازم نظام سالم اجتماعی می‌باشد.

مفهوم کذب

کذب صرفاً در صورتی تحقیق می‌یابد که قرائن آشکاری بر خلاف واقع بودن آن وجود نداشته باشد. بنابراین، هرگاه گوینده، مطلب خلاف واقعی را بازگو نماید، ولی شواهد و قرائنی در ظاهر سخن یا احوال و شرایط، به حد کافی و روشن، موجود باشد که بر مخالفت آن با واقع دلالت نماید و مخاطب، آن را واقعی قلمداد نکند، کذب نخواهد بود. نمونه‌های متعددی از این دست سخنان در نوشته‌ها و نیز زندگی روزمره وجود دارد. از جمله داستان‌های ساختگی و تخیلی،

۱. بقره، ۱۱۳؛ انعام، ۱۴۳-۱۴۴؛ اعراف، ۳۳ و ۱۸۷؛ حج، ۳ و ۸؛ طه، ۵۱ و ۵۲.

۲. نساء، ۱۳۵؛ انعام، ۱۱۵ و ۱۵۲.

رمان‌ها و تمثیل‌ها که شخصیت‌های داستان، سخنانی را رد و بدل می‌کنند و خبر از وقایعی می‌دهند که هرگز روی نداده است. طنزها و دیالوگ‌های شخصیت‌ها در سریال‌ها و نمایش‌ها نیز همین‌گونه است. روشن است که هیچ یک از این موارد، کذب به شمار نمی‌رود، با اینکه ارائه مطالب خلاف واقع است. دلیل مطلب نیز همین نکته می‌باشد؛ سخن غیر مطابق با واقع، صرفاً زمانی کذب به شمار می‌رود که بدون قرینه بوده مخاطب آن را واقعی پندارد. یکی از فقیهان معاصر، دروغ گفتن به شوخی را صرفاً در صورتی حرام دانسته که قرینه‌ی حالیه یا مقالیه‌ای بر شوخی بودن آن نصب نگردیده باشد، در غیر این صورت، حرمت آن را مشکل می‌داند.^۱ برخی نیز به عدم تحقق کذب با وجود قرینه، اشاره کرده‌اند؛^۲ چنانکه برخی فقیهان، تکلم به صورت خبر و به شوخی، و بدون قصد حکایت و اخبار را بی‌اشکال دانسته‌اند^۳ که به نوعی، نکته یادشده از آن قابل برداشت می‌باشد.

جایگاه صداقت در قرآن و روایات

قرآن کریم، صداقت مردان و زنان با ایمان را از ویژگی‌های برجسته آنان برشمرده و آنرا مایه‌ی آمرزش و پاداش الهی می‌داند: «إِنَّ الْمُسْلِمِينَ وَالْمُسْلِمَاتِ وَالْمُؤْمِنِينَ وَالْمُؤْمِنَاتِ وَالْقَانِتِينَ وَالْقَانِتَاتِ وَالصَّادِقِينَ وَالصَّادِقَاتِ»

۱. علی سیستانی، *منهاج الصالحین*، ج ۲، ص ۱۵.

۲. محمد حسن نجفی، *جواهرالکلام*، ج ۲۲، ص ۷۲-۷۳؛ نیز ج ۳۲، ص ۲۰۸؛ مرتضی انصاری، *المکاسب*، ج ۲، ص ۱۷.

۳. علی سیستانی، *منهاج الصالحین*، ج ۲، ص ۱۵؛ ابوالقاسم خوئی، *منهاج الصالحین*، ج ۲، ص ۱۰.

الصَّادِقَاتِ ... أَعَدَّ اللَّهُ لَهُمْ مَغْفِرَةً وَأَجْرًا عَظِيمًا؛^۱ مردان و زنان مسلمان، و مردان و زنان با ایمان، و مردان و زنان عبادت‌پیشه، و مردان و زنان راستگو... خدا برای [همه] آنان آمرزشی و پاداشی بزرگ فراهم ساخته است. قرآن، در نقطه اوج ارزش‌گذاری صداقت، هنگام بیان عملی که در جهان آخرت سودمند است، تنها از صداقت یاد می‌فرماید.^۲

همچنین، قرآن از الگوهای بشریت در این عرصه، با واژه «صدیق» یاد می‌فرماید که مبالغه در صدق می‌باشد.^۳

در مقابل، قرآن دروغ و دروغ‌گویان را نکوهش نموده است. نکته قابل توجه در این آیات، آن است که تقابل معناداری میان «دروغ» و «ایمان» برقرار شده و بی‌ایمانی، منشأ سخنان افتراآمیز و دروغ بیان شده است: «إِنَّمَا يَفْتَرِي الْكَذِبَ الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِالْآيَاتِ اللَّهِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْكَاذِبُونَ»^۴ تنها کسانی دروغ‌پردازی می‌کنند که به آیات خدا ایمان ندارند و آنان خود دروغ‌گویانند.

روایاتی بی‌شمار نیز بر اهمیت و جایگاه والای راستی و نکوهش دروغ، تصریح و تأکید کرده‌اند. مجموع آموزه‌های حدیثی را می‌توان در قالب نکات زیر جای داد:

۱. دروغ، کلید همه بدی‌ها: امام باقر ۷ می‌فرماید: «انَّ اللَّهَ عَزَّوَجَلَّ جَعَلَ لِلشَّرِّ اقْفَالاً وَ جَعَلَ مَفَاتِيحَ تِلْكَ الاَقْفَالِ الشَّرَابَ وَ الْكُذْبَ شَرُّ مَنْ

۱. احزاب، ۳۵.

۲. مائده، ۱۱۹.

۳. نک: مائده، ۷۵؛ یوسف، ۴۶؛ مریم، ۴۱ و ۵۶؛ نساء، ۶۹؛ حدید، ۱۹؛ علامه طباطبایی، المیزان، ج ۱۴، ص ۵۵؛ ناصر مکارم شیرازی و دیگران، تفسیر نمونه، ج ۱۳، ص ۷۶.

۴. نحل، ۱۰۵.

الشراب؛^۱ براستی خداوند برای بدی، قفل‌هایی نهاد و شراب را کلیدهای آن قفل‌ها قرار داد، و دروغ از شراب بدتر است.» نیز امام عسکری ۷ می‌فرماید: «جعلت الخبائث كلها في بيت و جعل مفتاحها الكذب؛^۲ پلیدی‌ها جملگی در خانه‌ای قرار گرفت و کلید آن، دروغ نهاده شد.» تحلیل حدیث نخست را می‌توان این‌گونه تحلیل کرد که در جامعه بشری مفسد مترتب بر دروغ، در مجموع قابل قیاس به مفسد مترتب بر شراب‌خواری نیست؛ زیرا پیدایش آئین‌های انحرافی برای نمونه زائیده دروغ و انتشار آن است و گاه یک دروغ، موجب ویرانی شهرها، کشته شدن افراد بی‌گناه و هتک حرمت‌هایی بسیار می‌شود که در مجموع، می‌تواند از مفسد شرب خمر فزون‌تر باشد.^۳

۲. **تقابل دروغ با ایمان:** در تحلیل آیات، به این نکته اشاره گردید که تقابل معناداری بین دروغ و ایمان وجود دارد. این نکته در روایات، با صراحت فزون‌تری آمده است: امیرمؤمنان علی ۷ می‌فرماید: «جانبوا الكذب فانه بجانب للايمان؛^۴ از دروغ برکنار باشید که با ایمان فاصله دارد.» امام رضا ۷ می‌فرماید: از رسول خدا ۷ سؤال شد: [آیا ممکن است] مؤمن ترسو باشد؟ فرمود: آری! گفته شد: [ممکن است] بخیل باشد؟ فرمود: آری! گفته شد: و دروغگو باشد؟ فرمود: نه!^۵ امیرمؤمنان علی ۷ نیز، ترجیح دادن راستی بر کذب را از نشانه‌های ایمان برشمردند: «علامة الايمان ان تؤثر الصدق حيث يضرک

۱. کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۳۳۹.

۲. علامه مجلسی، بحار الانوار، ج ۶۹، ص ۲۶۳.

۳. امام خمینی، المکاسب المحرمه، ج ۲، ص ۶۰.

۴. نهج البلاغه، خطبه ۸۶.

۵. محمد بن خالد برقی، المحاسن، ج ۱، ص ۱۱۸؛ حر عاملی، وسایل الشیعه، ج ۸، ص ۵۷۳.

على الكذب حيث ينفك؛^۱ نشانه ایمان آن است که راستی را آنجا که به تو زیان رساند بر دروغی که تو را سود دهد، ترجیح دهی.»
 از روایاتی چند برمی‌آید که آنچه به هیچ روی در مؤمن یافت نمی‌شود، عادت بر دروغ‌گویی است و نه ارتکاب این کار به صورت نادر. برای نمونه، شخصی از امام صادق 7 پرسید: آیا «کذاب» کسی است که در موردی دروغ گوید؟ فرمود: «خیر، هیچ کس نیست جز آنکه چنین کاری از وی سرزنند، بلکه [کذاب یعنی] کسی که عادت بر دروغ‌گویی پیدا کند».^۲

۳. آثار معنوی راستی و راست‌گویی: رسول خدا 9 فرمود: «اقربکم منی غداً فی الموقف اصدقکم للحديث»^۳ نزدیک‌ترین شما به من فردا در موقف [قیامت]، راست‌گوترین شماست».

برخی از یاران امام صادق 7 می‌گویند: «هیچ گاه امام 7 از ما جدا نشد، جز آنکه ما را به دو خصلت سفارش کرده و فرمود: بر شما باد به راست‌گویی و امانت‌داری نیکوکار و بدکار، چرا که این دو کلید روزی است».^۴

۴. معیار ارزیابی: در روایات تأکید شده که معیار ارزیابی افراد برای گزینش‌ها و اظهار نظرها نه انجام عبادات فراوان، که راست‌گویی و امانت‌داری است؛ چنانچه امام صادق 7 فرمود: «لا تغتروا بصلاتهم و لا بصيامهم، فان الرجل ربما لهج بالصلاة و الصوم حتی لو ترکه استوحش،

۱. نهج البلاغه، حکمت ۴۵۸.

۲. کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۳۴۰.

۳. ابن شعبه حرانی، تحف العقول، ص ۴۶.

۴. شیخ طوسی، الامالی، ص ۶۷۶.

ولكن اختيروهم عند صدق الحديث و اداء الامانه؛^۱ به نماز و روزه آنان فریفته نگردید؛ زیرا آدمی گاه به نماز و روزه عادت می‌کند چونانکه اگر آن را رها سازد، وحشت نماید، بلکه آنان را هنگام راستی سخن و ادای امانت بیازمایید.» رسول خدا ﷺ فرمود: «لاتنظروا الی کثرة صلاتهم و صومهم و کثرة الحج و المعروف و طنطنتهم باللیل، ولكن انظروا الی صدق الحديث و اداء الامانه؛^۲ به فراوانی نماز و روزه‌شان و فزونی حج و [کارهای] شایسته و زمزمه‌هایشان در شب نگاه مکنید، بلکه به راستگویی و ادای امانت بنگرید.»

دروغ کوچک

در روایات، از دروغ کوچک نیز پرهیز داده شده است.

اسماء می‌گوید: من همراه جمعی از خانم‌ها نزد پیامبر ﷺ بودیم... حضرت جامی از شیر را به عایشه داد و فرمود: به دوستانت بده [و تعارف نما تا بنوشند] آنان گفتند: ما اشتها نداریم. حضرت بی‌درنگ فرمود: «لاتجمعن جوعاً و کذباً! ان الکذب لیکتب حتی یکتب الکذبه کذبه؛^۳ گرسنگی و دروغ را در نیامیزید! براستی که دروغ [در نامه عمل] نوشته می‌شود، حتی دروغ کوچک نیز، دروغ کوچک نوشته می‌شود.»

در روایتی دیگر آمده است: اسماء بنت یزید گوید: به رسول خدا ﷺ گفتم: اگر یکی از ما به چیزی که میل دارد بگوید: میل ندارم، آیا دروغ به شمار می‌رود؟ فرمود: «ان الکذب لیکتب کذباً حتی تکتب

۱. کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۱۰۴.

۲. شیخ صدوق، عیون اخبار الرضا ۷، ج ۱، ص ۵۶.

۳. علامه مجلسی، بحار الانوار، ج ۶۹، ص ۲۵۸، ابن حنبل، مسند احمد، ج ۶، ص ۴۳۸.

الكذيبه كذيبه؛^۱ براستی دروغ، دروغ نوشته می‌شود، حتی دروغ کوچک نیز دروغ کوچک نوشته می‌شود».

بر این اساس، مقصود از دروغ کوچک، سخنان خلاف واقعی است که گاه در تعارفات و از سر عادت بر زبان جاری می‌شود و ممکن است مفسد قابل توجهی نداشته باشد، ولی به هر حال دروغ می‌باشد. این گونه سخنان نیز در حدّ خود دروغ به شمار می‌روند. از این روی، در این گونه موارد لازم است برای نشان دادن عدم تمایل خود به انجام کاری یا نشان دادن آداب اجتماعی در تعارفات، ابراز همدردی با مخاطب و مانند آن، سخنانی بر زبان جاری کرد که خلاف واقع نباشد.

موارد جواز کذب

اصل صداقت نیز مانند بسیاری از اصول و احکام دیگر، در مواردی خاص، استثنا می‌پذیرد و کذب تجویز می‌گردد:

نخست) ضرورت: دلیل این مورد، افزون بر حکم عقل و اتفاق نظر فقیهان،^۲ آیات و روایاتی متعدد است.^۳ حد ضرورتی که موجب جواز کذب می‌شود، همان حدّی است که موجب تجویز سایر

۱. هبثی، مجمع الزوائد، ج ۱، ص ۱۴۲.

۲. شیخ مرتضی انصاری، المکاسب، ج ۲، ص ۲۱؛ ابوالقاسم خوئی، مصباح الفقاهه، ج ۱، ص ۴۰۳.

۳. نک: نحل، ۱۰۶؛ آل عمران، ۲۸؛ کلینی، الکافی، ج ۷، ص ۴۴۰؛ حرّ عاملی، وسائل الشیعه، ج ۱۶، ص ۱۳۴-۱۳۷؛ شیخ مرتضی انصاری، المکاسب، ج ۲، ص ۲۱؛ ابوالقاسم خوئی، مصباح الفقاهه، ج ۱، ص ۴۰۴.

محرمات می‌گردد.^۱ یعنی زیان جانی یا ضرر مالی قابل توجهی که پرداخت آن، موجب حرج و مشقت بر شخص باشد.^۲

دوم) اصلاح: دومین موردی که کذب در آن تجویز شده، دروغ‌گویی با هدف اصلاح و آشتی دادن بین افراد است. در این باره نیز بین فقیهان اتفاق نظر وجود دارد.^۳ دلیل آن، روایات فراوانی است، از جمله آنکه امام صادق ۷ فرمود: «کل کذب مسؤل عنه صاحبه یوماً، الا کذباً فی ثلاثه... رجل اصلح بین اثنتین، یلقى هذا بغير ما یلقى به هذا یرید بذلک الاصلاح ما بینهما...»^۴ نسبت به هر دروغی، دروغگو روزی مورد بازخواست خواهد بود، جز دروغ در سه مورد: ...مردی که بین دو نفر صلح برقرار نماید [بدین سان که:] سخنی به یک طرف القا کند که به طرف دیگر نمی‌گوید، مقصودش از این کار، اصلاح بین آن دو باشد.»

تحلیل این نکته آن است که از دیدگاه آموزه‌های دینی، وجود روابط عمیق و پیوند مستحکم بین افراد جامعه و پرهیز از هر گونه تفرقه، جدایی و قهر و کینه و کدورت، اهمیت بسیار فراوانی دارد؛ به گونه‌ای که برای حفظ پیوندها و روابط محبت‌آمیز، حتی دروغ گفتن نیز تجویز می‌شود.^۱

۱. شیخ مرتضی انصاری، *المکاسب*، ج ۲، ص ۲۹.

۲. امام خمینی، *المکاسب المحرمه*، ج ۲، ص ۸۰.

۳. ابوالقاسم خوئی، *مصباح الفقاهه*، ج ۱، ص ۴۱۴.

۴. کلینی، *الکافی*، ج ۲، ص ۳۴۲.

۱. نک: حجرات، ۱۰؛ رعد، ۲۱ و ۲۵؛ طه، ۹۲-۹۴.

سوم) در جنگ^۱: روایات این بحث، همگی ضعف سندی دارند. به همین جهت، در متون فقهی، از موارد مجاز مسلّم تلقی نشده است. به فرض صحّت این روایات، مقصود آن است که مسلمان هنگام جنگ با دشمن و با توسل به تدبیرها و حيله‌هایی، دشمن را گول زند و این، از عبارت «کائد فی حربه» در حدیث، برداشت می‌گردد. با توجه به اینکه دفع دشمن و دفاع از دین و میهن، اهمیت فزون‌تری نسبت به مسأله صداقت و کذب دارد، می‌توان گفت چنین استثنایی مطابق قواعد است، به ویژه هنگامی که ضرورت اقتضا نماید که در این صورت، مشمول اولین مورد نیز خواهد بود.

حال آیا این مورد، شامل جنگ نرم نیز می‌شود؟ یعنی آیا می‌توان در جنگ تبلیغاتی و رسانه‌ای نیز با توسل به دروغ، به مقابله با دشمن پرداخت؟ با توجه به ضعف روایات یادشده و لزوم اکتفا به حد یقینی و قدر مسلم در خروج از اصل، و نیز سلب اعتماد عمومی از رسانه‌های اسلامی در صورت استفاده از این گونه شیوه‌ها نمی‌توان آن را مجاز شمرد؛ زیرا در نگاه دینی، هدف وسیله را توجیه نمی‌کند^۲ و رسانه اسلامی باید مضمون از فریب و حقه باشد. بنابراین، جواز کذب در جنگ به فرض قبول، صرفاً تاکتیکی نظامی در جبهه جنگ سخت افزاری است و نه شیوه‌ای تبلیغاتی در جنگ نرم و رسانه‌ای. آیا وعده دروغ دادن به خانواده مجاز است؟

۱. ر.ک: کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۳۴۲؛ شیخ صدوق، من لایحضره الفقیه، ج ۴، ص ۳۵۹.

۲. ر.ک: کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۳۷۳.

در برخی روایات، وعده دادن به خانواده بی‌آنکه اراده‌ای بر انجام آن باشد، از جمله موارد مجاز دروغ شمار شده است: «کل کذب مسئول عنه صاحبه يوماً الاً کذباً فی ثلاثه... رجل وعد اهله شیئاً و هو لایرید ان یتّم لهم؛^۱ دروغگو نسبت به هر دروغی روزی مورد بازخواست است جز دروغ در سه مورد... مردی که به خانواده‌اش چیزی را وعده دهد که نمی‌خواهد برای آنان به انجام رساند.» و از رسول خدا ﷺ روایت شده: «یا علی! ثلاث یحسن فیهن الکذب... و عدتک زوجتک...»^۲ ای علی! دروغ در سه مورد نیکوست... و وعده دادن به همسرت...»

پذیرش محتوای این روایات، از چند جهت مشکل به نظر می‌رسد: نخست آنکه این روایات، در تعارض با روایاتی هستند که به صراحت، وعده دادن بدون قصد انجام آن را نهی کرده‌اند؛ چنانچه امام علی ۷ می‌فرماید: «و لا ان یعد احدکم صبیبه ثم لایفی له ان الکذب یهدی الی الفجور و الفجور یهدی الی النار...»^۳ و جایز نیست یکی از شما به کودکش وعده دهد آن گاه بدان عمل نکند، چرا که دروغ به بدکاری رهنمون می‌شود و بدکاری به آتش...» و امام کاظم ۷ می‌فرماید: «اذا وعدتم الصغار فافوا لهم... ان الله لایغضب بشیء کفضبه للنساء و الصبیان؛^۱ زمانی که به کودکان وعده‌ای دادید به آن وفا کنید... چرا که خداوند برای چیزی غضب نمی‌کند به آن

۱. همان، ج ۲، ص ۳۴۲.

۲. شیخ صدوق، من لایحضره الفقیه، ج ۴، ص ۳۵۹.

۳. شیخ صدوق، الامالی، ص ۵۰۵.

۱. ابن فهد حلی، عدة الداعی، ص ۷۵؛ علامه مجلسی، بحار الانوار، ج ۱۰۱، ص ۷۳.

اندازه که برای زنان و کودکان خشم می‌گیرد». مگر آنکه گفته شود روایات نهی، ویژه فرزندان و روایات جواز، ویژه همسر است. لیکن این سخن، با اطلاق «اهل» چندان سازگار ندارد؛ چنانکه ذکر «نساء» در روایت دوم نیز آن را بر نمی‌تابد.

دوم آنکه این روایات، با عموم ادله‌ای که هرگونه خلف و عد را ناروا می‌دانند ناسازگار است. از جمله، اینکه پیامبر ۹ فرمود: «للمنافق ثلاث علامات... اذا وعد اخلف؛^۱ منافق را سه نشانه است: [یکی از آنها این است که: ... زمانی که وعده می‌دهد وفا نمی‌کند]. سوم آنکه روایات یاد شده، ضعف سندی داشته و غیر قابل استناد می‌باشد.^۲

چهارم اینکه عمل به محتوای آنها خود نوعی بدآموزی تربیتی داشته، به ویژه فرزندان را به دروغگویی و خلف وعده تشویق می‌کند. ضمن آنکه پس از یکی دوبار تجربه، سلب اعتماد فضای خانواده را فرا می‌گیرد و این شیوه با از دست دادن تأثیر خود، قابل استمرار نخواهد بود.

براین اساس، به فرض پذیرش متن این روایات، محتوای آنها باید توجیه گردد. از جمله اینکه شاید مقصود این روایات نوعی امیدبخشی به آینده بوده است. بدین معنا که مرد در مواجهه با مشکلات زندگی از یک سو و خواسته‌ها و آرزوهای اعضای خانواده از سوی دیگر، به هنگام سخن گفتن، افق امیدوارکننده‌ای را پیش روی آنان ترسیم نماید و بی‌آنکه در سخن خود، قطعی‌گویی یا گزافه‌گویی نماید و سخنان غیر منطقی بر زبان آورد، وعده مشروط

۱. شیخ صدوق، من لایحضره الفقیه، ج ۴، ص ۳۶۱.

۲. امام خمینی، المکاسب المحرمه، ج ۲، ص ۹۲.

بهبود اوضاع و تأمین خواسته‌های آنان را بدهد، وعده‌ای مشروط به کار و تلاش خود، مشیت الهی، و بهبود اوضاع و مانند آن. از برخی تعبیرهای موجود در روایات نیز ممکن است این معنا برداشت شود، از جمله عبارت «لایرید ان یتّم لهم» یعنی مرد، قصد وفای به وعده به طور کامل را نداشته باشد و نه قصد خلف وعده به طور کلی! نیز عبارت «لیرضیها» یعنی هدف از این کار، راضی نمودن همسر باشد. بدیهی است سخنان امیدوارانه می‌تواند همسر را راضی نگهدارد و نه وعده دادن و خلف نمودن!

به هر حال، ضعف و اجمال مستندات این مورد موجب گشته برخی از فقیهان، به صورت احتیاط یا فتوا جز در صورت اکراه یا اضطرار آن را مجاز ندانند.^۱

آیا گفتن هر سخن راستی واجب است؟

آنچه از آموزه‌های دینی برمی‌آید آن است که دروغگویی (جز در موارد استثنا) حرام است، ولی گفتن سخن راست همیشه واجب نیست. به دیگر سخن، هر آنچه بر زبان جاری می‌شود، باید راست باشد (جز در موارد استثنا) ولی هر راستی، نباید گفته شود.

امام علی 7 فرمود: «لا تقل کلمًا تعلم؛^۱ هر آنچه را می‌دانی نگو.»

دلیل این نکته نیز روشن است؛ زیرا سخن باید به اندازه و بجا باشد و گفتن سخن بیجا هر چند راست، گاه مشکلات فراوانی به بار می‌آورد. این گونه سخنان، گاه موجب بی‌آبرویی افراد و ایجاد تنش،

۱. امام خمینی، المکاسب المحرمه، ج ۲، ص ۹۲؛ ابوالقاسم خوئی، منهاج الصالحین، ج ۲، ص ۱۰؛ محمدرضا گلپایگانی، ارشاد السائل، ص ۱۹۲؛ علی سیستانی، منهاج الصالحین، ج ۲، ص ۱۵.

۱. نهج البلاغه، حکمت ۳۸۲.

بی‌مهری و حتی نزاع میان اعضای خانواده و افراد جامعه می‌گردد؛ یعنی همان مفسدی را در پی دارد که برای جلوگیری از آنها، حتی گاه دروغ گفتن نیز مجاز می‌باشد. روشن است که پنهان نمودن برخی مطالب و حتی طفره رفتن از پاسخ به برخی پرسش‌های تنش‌زا و چالش‌آفرین، شیوه‌ای مناسب و لازم خواهد بود.

از سوی دیگر، گاه مطالبی که آدمی آنها را راست می‌پندارد، شایعه‌ای بیش نیست. گفتن این گونه مطالب، افزون بر نشر شایعات، فضای کذب‌آلود را نیز در جامعه و نیز شخصیت فرد حاکم می‌کند. بدین جهت، امام علی 7 فرمود: «لا تک صادقاً حتی تکتم بعض ماتعلم؛^۱ راستگو نخواهی بود، مگر آنکه برخی از آنچه را که می‌دانی کتمان نمایی.» همچنین پیامبر 9 فرمود: «کفی بالمرء کذباً ان يحدث بكل ما سمعه؛^۲ برای دروغگو بودن آدمی همین بس که هر آنچه را می‌شنود بازگو نماید.» و امام علی 7 فرمود: «لا تحدث الناس بكل ما سمعت به فکفی بذلک کذباً؛^۳ هر آنچه را که می‌شنوی برای مردم بازگو نکن، که برای دروغگو بودن، همین بس است.»

با این حال، هر زمان پنهان داشتن سخن، کتمان حقایقی باشد که دانستن آن برای مخاطب لازم بوده و مفسدی را ایجاد نماید، گفتن آن ضرورت می‌یابد. بیان حقایق دینی مورد نیاز مردم^۱ و تبیین دانش‌های مورد نیاز آنان از آن جمله است.^۲

۱. علامه مجلسی، بحار الانوار، ج ۷۸، ص ۹.

۲. طوسی، الامالی، ص ۵۳۵.

۳. نهج البلاغه، نامه ۶۹.

۱. بقره، ۱۵۹.

۲. رک: محمد بن حسن صفار، بصائر الدرجات، ص ۳۰.

موانع برقراری ارتباط مؤثر گفتاری

ارتباط گفتاری مؤثر، نیازمند آراستن سخن به عناصر یادشده، و پیراستن آن از برخی موانع است که در اینجا، آنها را بررسی می‌کنیم:

۱. ارتباط یکسویه در فضای گفتگو

از آداب گفتگو آن است که هر یک از طرفین، به دیگری اجازه سخن گفتن و اظهار نظر بدهد و با پرگویی، وی را به سکوت وادار نکند. برخی افراد که خود را داناتر می‌دانند و یا حرفه آنها به گونه‌ای است که با گویندگی، سخنرانی، تدریس و... سروکار دارند، گاه در گفتگوهای روزانه نیز طبق عادت، نقش سخنگوی تنها را بازی می‌کنند و کمتر حاضرند از مرکب سخن، پیاده گردند. به خوبی روشن است که این کار، خود برخاسته از میل و شهوت، یا غرور و نخوت است و ارتباط سازنده و مؤثر را دچار مشکل و حتی ناممکن می‌سازد. از این روی، در آموزه‌های دینی تأکید می‌شود که آدمی در فضای گفتگو، بر شنیدن پیش از سخن گفتن، علاقه نشان دهد.^۱ به طور کلی، یکی از امتیازات و کارکردهای شیوه پرسش و پاسخ و نظرخواهی در گفتگو، که در قرآن کریم^۱ و گفتگوهای پیامبران^۲ به فراوانی دیده می‌شود، نفی ارتباط گفتاری یکسویه، و ایجاد فضای تعامل در گفتگوست.

۱. امام علی ۷ در ستایش یکی از برادران دینی‌اش می‌فرماید: «و کان علی ما یسمع أحرص منه علی أن یتکلم؛ بر آنچه می‌شنود حریص‌تر بود تا آنچه می‌گفت». (ر.ک: نهج البلاغه، ترجمه جعفر شهیدی، حکمت ۲۸۹)

۱. برای نمونه نک: انعام، ۱۹؛ عنکبوت، ۶۱ و ۶۳؛ لقمان، ۲۵؛ صافات، ۱۴۹-۱۵۰؛ قلم، ۴۰؛ طور، ۳۲-۴۳.

۲. برای نمونه نک: آل عمران، ۱۵۹؛ انعام، ۸۰-۸۱؛ هود، ۲۸؛ طه، ۱۷-۱۹.

۲. شروع از نقاط منفی (انتقاد گزنده)

گفتگو را نباید با سرزنش و انتقاد آغاز کرد؛ چرا که این کار، می‌تواند شخصیت مخاطب را جریحه‌دار سازد و پذیرش انتقاد و ادامه ارتباط را نیز با مشکل مواجه کند. بنابراین، حتی در صورتی که موضوع اصلی سخن، انتقاد از مخاطب باشد، نخست لازم است به نقطه یا نقاط مثبتی اشاره شود و انتقاد با ستایش، همراه گردد. نمونه این ادب را می‌توان در گفتگوی خداوند با پیامبر ۹ دید: در جنگ تبوک، گروهی از منافقان، با بهانه‌های بی‌اساس و سوگند دروغ، از پیامبر ۹ خواستند که آنها را از شرکت در جنگ، معذور دارد و پیامبر ۹ نیز اجازه داد. در این هنگام، خداوند با بیانی عتاب‌آمیز در انتقاد از اجازه پیامبر ۹ به آنان، می‌فرماید: «عَفَا اللَّهُ عَنْكَ لِمَ أَذِنْتَ لَهُمْ حَتَّى يَتَبَيَّنَ لَكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَ تَعْلَمَ الْكٰذِبِينَ»^۱ خداوند تو را بخشید، چرا پیش از آنکه [حال] راستگویان بر تو روشن شود و دروغگویان را بازشناسی، به آنان اجازه دادی؟» و بدین‌گونه، سخن را با «عفو» و بخشش آغاز نمود و آن‌گاه، انتقاد را مطرح فرمود.^۲

افزون بر نکته یادشده، انتقاد سازنده شرایط دیگری نیز دارد که می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- انتقاد، نباید گزنده و توأم با سرزنش زیاد باشد؛ زیرا در این صورت، آن‌سان که امیرمؤمنان علی 7 فرموده‌اند، تنها شعله‌های لجاجت مخاطب را برمی‌افروزد.^۱

۱. توبه، ۴۳.

۲. از آیات دیگر سوره برمی‌آید که اجازه پیامبر به آنان، کاری نادرست نبود؛ چراکه آنان به فرض حضور در جهاد، تنها بر مشکلات می‌افزودند. (نک: توبه، ۴۷). با این حال، بهتر بود حضرت اجازه نمی‌داد، تا ماهیت آنان، زودتر فاش شود. (نک: ناصر مکارم شیرازی و دیگران، تفسیر نمونه، ج ۷، ص ۴۲۸-۴۲۹)
 ۱. ر.ک: عبدالواحد آمدی، غررالحکم، ص ۲۲۳.

- تکرار بیش از حد انتقاد نیز، از تأثیر آن می‌کاهد و بذر کینه و دشمنی را در دل مخاطب می‌افشاند.^۱

- انتقاد از مخاطب در حضور دیگران، معمولاً موجب تخریب شخصیت وی می‌شود^۲ و نتیجه معکوس دارد.^۳

۳. ستایش افراطی مخاطب

همان‌گونه که انتقاد گزنده، مانع برقراری ارتباط مؤثر است، ستایش افراطی مخاطب نیز گاه مشکل‌ساز است؛ چراکه مخاطب احساس می‌کند ستایش فراتر از حدّ او، نوعی مجامله و چاپلوسی،^۴ یا ابزاری برای فریب و اغفال و در نتیجه وادار کردن وی به پذیرش یک کار یا مطلب است. بنابراین، بسیاری از افراد، در برابر ستایش خود، حالت تدافعی می‌گیرند.^۱ از این رو، و نیز به خاطر آثار نامطلوبی که این کار، بر روحیه و اخلاق مخاطب برجای می‌گذارد، در آموزه‌های دینی، نکوهش شده است. تا آنجا که رسول خدا ۹ فرموده‌اند: «به صورت ستایش‌کنندگان، خاک بپاشید!»^۲ و از دیگر سوی، امیرمؤمنان علی 7

۱. ر.ک: همان، ص ۲۲۳ و ۴۷۹.

۲. ر.ک: ابن شعبه حرّانی، *تحف العقول*، ص ۴۸۹.

۳. از صفات مؤمن، «انتقادپذیری» است؛ امام صادق 7 می‌فرماید: «أحبّ إخوانی إلیّ من أهدی إلیّ عیوبی». (ر.ک: کلینی، *الکافی*، ج ۲، ص ۶۳۹)

۴. امام علی 7 می‌فرماید: «الثناء بأکثر من الاستحقاق ملق؛ ستودن بیش از سزیدن چاپلوسی کردن است». (ر.ک: *نهج البلاغه*، ترجمه جعفر شهیدی، حکمت ۳۴۷)

۱. ر.ک: رابرت بولتون، *روانشناسی روابط انسانی*، ترجمه حمیدرضا سهرابی، ص ۴۵.

۲. ر.ک: شیخ صدوق، *من لایحضره الفقیه*، ج ۴، ص ۱۱.

پارسایان را چنین توصیف می‌کند که هرگاه ستایش شوند، ترسان و نگران گردند و در درون، از پیشگاه الهی طلب آموزش کنند.^۱ بدین‌سان، هم در انتقاد و سرزنش و هم در مدح و ستایش، از زیاده‌روی باید خودداری نمود؛ چنانکه امیرمؤمنان علی ۷ می‌فرماید: «إِذَا مَدَحْتَ فَاخْتَصِرْ، إِذَا ذَمَمْتَ فَاقْتَصِرْ»^۲ هرگاه ستودی، مختصر کن، هرگاه نکوهیدی کوتاه کن».

۴. گفتگوی آمرانه و منفعلانه

از نظر چگونگی برقراری ارتباط و گفتگو، افراد را می‌توان به سه گروه تقسیم کرد: نخست، انسان‌های «پرخاشگر» و متکبر، که در سخنان خود، پیوسته از دستور، تهدید، ارباب و تحقیر استفاده می‌کنند؛ نیازها و تمایلات خود را همیشه حق و مهم‌تر از نیازها و خواسته‌های دیگران می‌دانند و برای شخصیت مخاطب، ارزشی قائل نیستند. از دید آموزه‌های دینی، این کار، شیوه گردنکشان و مستکبران^۱ است که مانع برقراری ارتباطی صمیمی و مؤثر می‌گردد.

گروه دوم، افراد «منفعل» اند که شخصیت خویش را بی‌ارزش می‌شمارند و خواسته‌ها و نیازهای خود را از خواست و نیاز دیگران، بی‌اهمیت‌تر می‌پندارند. آنان معمولاً با صدایی ملایم سخن می‌گویند و با تبسم‌های زیاد و انفعالی، خودداری از تماس چشمی و عذرخواهی فراوان از سخنان خود، بیشتر شنونده حرف‌های دیگرانند و در سخن

۱. ر.ک: نهج البلاغه، ترجمه جعفر شهیدی، خطبه ۱۹۳.

۲. عبدالواحد آمدی، غررالحکم، ص ۲۲۳ و ۴۶۶.

۱. نک: اعراف، ۱۲۳-۱۲۴؛ طه، ۷۱؛ زخرف، ۵۱-۵۴.

خود نیز، متکی به رأی آنان. این حالت، افزون بر آنکه تأثیرگذاری ارتباط را به حداقل می‌رساند، عزت نفس و شخصیت گوینده را در نظر دیگران، خدشه‌دار می‌سازد و آدمی را از رسیدن به خواسته‌های حقیقی خویش، باز می‌دارد.^۱

گروه سوم، افراد «قاطع» اند که با احترام به حقوق و شخصیت دیگران، خواسته‌های خود را نیز با قاطعیت همراه با آرامش و ادب، مطرح می‌سازند.^۲

بر این اساس، ارتباط مؤثر، نیازمند آن است که گفتگوها نه آمرانه و نه منفعلانه، بلکه با قاطعیت و ابراز وجود توأم با احترام، انجام گیرد.^۳

۵. خودنمایی در بیان

خودنمایی و فضل‌فروشی در سخن، ارتباط مؤثر را غیرممکن می‌سازد؛ زیرا برای مخاطب، این احساس را پدید می‌آورد که گوینده، خود را از نظر سطح دانش و خرد یا پایگاه اجتماعی، در مقامی برتر، و مخاطب را فردی کم‌خرد و فرودست می‌داند و این، موجب رنجش وی می‌گردد.^۱ خودستایی برخاسته از غرور و خودبرتربینی است که ناشی از عدم شناخت صحیح از خویش است. از این رو، قرآن کریم

۱. از این رو، آموزه‌های دینی، از انفعال و ستم‌پذیری و خدشه‌دار نمودن عزت نفس، باز داشته‌اند. (برای نمونه نک: بقره، ۲۷۹؛ کلینی، الکافی، ج ۴، ص ۳۲).

۲. ماتیو مک‌کی و دیگران، رابطه مؤثر، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، ص ۱۶۱-۱۶۲.

۳. برای نمونه نک: قصص، ۲۵-۲۸؛ مریم، ۴۲-۴۸.

۱. رک: جری ریچاردسون، معجزه ارتباط و ان‌ال‌پی، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، ص ۴۳.

می‌فرماید: «فَلَا تُزَكُّوا أَنْفُسَكُمْ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنِ اتَّقَى»؛^۱ خودستایی نکنید، [چراکه] او به کسی که پرهیزگاری نموده، داناتر است». بر این اساس، هرگاه مخاطب، از اطلاعات علمی و سطح فهم پایین‌تری نسبت به گوینده برخوردار باشد، بایستی از خودنمایی در سخن و به‌کارگیری اصطلاحات علمیِ نامأنوس، خودداری گردد.^۲

۶. مجادله

جرّ و بحث‌های بی‌حاصل، از موانع مهم ارتباط گفتاری مؤثر است که در آموزه‌های دینی، با عنوان‌های «جدال» و «مراء»،^۳ نکوهش و بازداشته شده است. این کار که غالباً ناشی از خودبزرگ‌بینی و برتری‌جویی^۱ و به هدف محکوم کردن و شرم‌نامه ساختن مخاطب

۱. نجم، ۳۲.

۲. لازم به ذکر است که گاه از روی ضرورت یا برای رسیدن به هدفی مهم، لازم است آدمی امتیازات خود را معرفی کند. این مورد، جدای از خودستایی است و مورد تأیید آموزه‌های دینی می‌باشد. (نک: یوسف، ۵۵؛ اعراف، ۶۸؛ علامه مجلسی، بحارالانوار، ج ۷۵، ص ۲۵۸)

۳. «جدال» در اصل به معنای «تابیدن طناب و محکم کردن آن» است و در مجادله نیز، هر کس در صدد محکم کردن نظر خویش می‌باشد. جدال به دو نوع «نکوهیده» و «نیکو» تقسیم می‌شود. جدال نکوهیده آن است که به هدف برتری‌جویی، اظهار کمال، ترویج باطل، یا بدون آگاهی صورت پذیرد و معمولاً «مراء» نیز در همین معنا استعمال می‌شود. اصل مراء به معنای «تردد در امر» است. معادل فارسی آن، «بگو مگو» و «جرّ و بحث» می‌باشد. (ر.ک: ابن‌منظور، لسان العرب، ج ۱۱، ص ۱۰۳؛ راغب اصفهانی، المفردات فی غریب القرآن، ص ۴۶۷؛ علامه مجلسی، بحارالانوار، ج ۲، ص ۱۲۵؛ ناصر مکارم شیرازی و دیگران، تفسیر نمونه، ج ۱۶، ص ۲۹۹-۳۰۰؛ مهدی برومند، شیوه‌های تعلیم و تربیت در قرآن و سنت، ص ۹۴-۱۱۳)

۱. از این رو، امام صادق ۷ می‌فرماید: «از فروتنی است که... مجادله را رها کنی، هرچند حق با تو باشد». (ر.ک: کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۱۲۲)

است، وی را نیز به جدال و لجبازی می‌کشاند و با سلب احترام متقابل،^۱ ادامه ارتباط را دچار مشکل می‌سازد. امام هادی ۷ می‌فرماید: «مجادله کردن، دوستی دیرین را از بین می‌برد و پیوند استوار را از هم می‌گسلد، و کمترین چیزی که در آن هست، چیره‌جویی است و چیره‌جویی، خود عامل اصلی قطع رابطه می‌باشد». ^۲ بنابراین، آدمی حتی در صورتی که اطمینان دارد حق با اوست، بایستی از پافشاری بیش از حد بر آنکه به جدال می‌انجامد، پرهیزد. پیامبر ۹ می‌فرماید: «هیچ بنده‌ای کاملاً به حقیقت ایمان نرسد، مگر آن‌گاه که مجادله را رها کند، هرچند حق با او باشد»؛^۳ چراکه لازم نیست تمام باورها و گفته‌های ما را دیگران نیز بپذیرند. مقابله با خاستگاه‌های جدال‌ناپسند - همچون برتری‌جویی و تعصب - و توجه به پیامدهای آن - از جمله تیرگی روابط، اُفت شخصیتی، خستگی بی‌حاصل و سقوط معنوی - می‌تواند آدمی را در ترک این کار یاری رساند.

۷. پرسشگری منفی

کارکردهای اصلی «پرسش» به عنوان مهارتی اجتماعی، بسیار فراوان و گوناگون است؛^۱ از آن جمله است: کسب اطلاعات^۲ (به عنوان

۱. امام صادق ۷ می‌فرماید: «مجادله مکن که احترام از میان می‌رود». (ر.ک: همان، ج ۲، ص ۶۵۵)

۲. ر.ک: علامه مجلسی، بحارالانوار، ج ۷۵، ص ۳۶۹.

۳. ر.ک: همان، ج ۲، ص ۱۳۸.

۱. ر.ک: اون هارجی و دیگران، مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی، ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت، ص ۱۱۳-۱۱۴.

۲. «فَسْأَلُوا أَهْلَ الذِّكْرِ إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ». (نحل، ۴۳؛ انبیاء، ۷؛ یونس، ۹۴)

مهم‌ترین کارکرد)؛ سنجش میزان دانش پاسخ‌دهنده؛^۱ تشخیص مشکلات طرف مقابل؛^۲ تعیین نگرش‌ها، احساسات و عقاید وی؛^۳ ابراز علاقه به مخاطب؛^۴ تشویق تفکر انتقادی و ارزیابی؛^۵ تشویق به مشارکت بیشتر در بحث؛^۶ و انتقاد و بازخواست.^۷ گاه در کنار این عناصر، پرسش‌هایی نادرست، غیر مفید و یا به انگیزه‌های ناسالم مطرح می‌شود که فرایند ارتباط را نیز، دشوار می‌سازد. از این رو، در آموزه‌های دینی، نکوهش شده است. برخی از این‌گونه پرسش‌ها عبارت است از:

یک) پرسش از مسائلی که هیچ‌گونه سود قابل توجهی ندارد و تنها موجب اتلاف وقت و انرژی افراد است.^۱

دو) واکاوی آنچه دانستن آن، زیانبار است؛^۲ (مانند اصرار بیمار برای آگاهی از بیماری درمان‌ناپذیر خود، سؤال از آلودگی‌های افراد، اطلاعات سرّی...).

سه) تجسس در امور شخصی دیگران.^۳

۱. نک: بقره، ۳۱.

۲. نک: قصص، ۲۳.

۳. نک: عنکبوت، ۶۱ و ۶۳؛ لقمان، ۲۵؛ زخرف، ۸۷.

۴. نک: طه، ۱۷.

۵. نک: اعراف، ۱۹۵؛ شعراء، ۷۲-۷۳؛ قمر، ۲۲ و ۳۲.

۶. نک: آل عمران، ۱۵۹؛ نمل، ۳۲.

۷. نک: توبه، ۴۳؛ حجر، ۹۲؛ نحل، ۹۳؛ صف، ۲.

۱. نک: کهف، ۲۲.

۲. «يا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَسْأَلُوا عَنْ أَشْيَاءٍ إِنْ تُبَدَّ لَكُمْ تَسْؤُكُمْ؛ ای کسانی که ایمان آورده‌اید! از چیزهایی نپرسید که اگر برای شما آشکار گردد، شما را ناراحت می‌کند!» (مائده، ۱۰۱)

۳. «وَلَا تَجَسَّسُوا؛ و هرگز [در کار دیگران] تجسس نکنید.» (حجرات، ۱۲)

چهار) پرسش تمسخرآمیز.^۱
 پنج) پرسش به هدف خودنمایی، فضل‌فروشی و یا تخریب
 شخصیت و اعتبار مخاطب.^۲
 شش) بهانه‌تراشی و ماجراجویی با سؤالات بی‌جا.^۳

آسیب‌شناسی سخن

سخن، از دید کمی و کیفی، پیوسته در معرض آفات و آسیب‌های
 گوناگونی است که به خاطر تأثیرات منفی بر شخصیت، روان و اعتبار
 اجتماعی گوینده یا مخاطب، بی‌ارزش و گاه ضد ارزش می‌شود و
 ناپایداری ارتباط کلامی سازنده را نیز، موجب می‌گردد.
 آسیب‌های مهم سخن - بر اساس آموزه‌های دینی - عبارت است از:

۱. پرگویی

پرحرفی، از آفات مهم سخن، و در مقابل کم‌گویی و گزیده‌گویی، از
 آداب مهم آن به شمار رفته است. برای نمونه، امیرمؤمنان علی 7
 می‌فرماید: «آفة الکلام الإطالة،^۱ ... طوبی لمن ... أمسک الفضل من
 لسانه؛^۲ آفت سخن، درازگویی است، ... خوشا آن‌که ... زبان را از
 فزون‌گویی درکشید».

در این باره، مطالب فراوانی در آموزه‌های دینی مطرح است که به
 برخی از آنها اشاره‌ای می‌کنیم:

۱. نک: هود، ۸۷؛ زخرف، ۵۲.

۲. امام علی 7 می‌فرماید: «سَلُّ تَفَقُّهَا وَ لَا تَسْأَلْ تَعْتُّهَا؛ برای دانستن پرس نه برای
 آزار دادن». (ر.ک: نهج البلاغه، ترجمه جعفر شهیدی، حکمت ۳۲۰)

۳. نک: بقره، ۶۷-۷۱ و ۱۰۸.

۱. عبدالواحد آمدی، غررالحکم، ص ۲۱۲.

۲. نهج البلاغه، ترجمه جعفر شهیدی، حکمت ۱۲۳.

یک) معیار «زیاده‌گویی» آن است که سخن، نه سودی دنیوی داشته باشد و نه پاداشی اخروی،^۱ بلکه گفتار بیهوده‌ای^۲ که بیشتر بدون اندیشه بر زبان جاری می‌شود.^۳ همچنین، درازگویی ملال‌آور، حتی در مطالب مفید،^۴ که خود از تأثیر کلام، سخت می‌کاهد. بدین‌سان، نفی پرگویی، به معنای روایی کم‌گویی بیش از حد نیست. از این روی، در روایات، بر رعایت «میان‌روی» در سخن، تأکید می‌شود.^۱

دو) پرحرفی، پیامدهای نامطلوب فراوانی دارد. در وهله نخست، زیان آن بر روان و دل‌گوینده است؛ چراکه زبان، پنجره‌ای به سوی دل آدمی است و پرگویی، موجب ملالت و قساوت آن.^۲ از سوی

-
۱. امام باقر ۷ می‌فرماید: «... دنیا را در دو کلمه قرار ده: سخنی در جستجوی حلال، و سخنی برای آخرت، که سوّمی، زیانبار و بی‌فایده است...». (ر.ک: شیخ صدوق، *من لایحضره الفقیه*، ج ۲، ص ۲۸۲)
 ۲. در روایات، سخنان بیهوده با عنوان‌هایی همچون: «لایعنی: بی‌اهمیت» و «فضل: زیادی» ذکر شده است. (ر.ک: کلینی، *الکافی*، ج ۲، ص ۱۱۶، ۲۲۶ و ۲۴۰؛ *نهج‌البلاغه*، ترجمه جعفر شهیدی، حکمت ۱۲۳)
 ۳. امیرمؤمنان ۷ می‌فرماید: «إذا تمّ العقل نقص الکلام؛ چون خرد کمال گیرد، گفتار نقصان پذیرد». (*نهج‌البلاغه*، ترجمه جعفر شهیدی، حکمت ۷۱)
 ۴. امام صادق ۷ می‌فرماید: «ولیدع کثیرا من الکلام فیما لایعنیه؛ فزونی سخن را در امور بیهوده، رها ساز!». (علامه مجلسی، *بحارالانوار*، ج ۲، ص ۱۳۰)
 ۱. امام علی ۷ می‌فرماید: «الکلام بین خلتی سوء، هما: الإکتار و الإقلال، فالإکتار هذر، و الإقلال عیّ و حصر؛ سخن، در میان دو خصلت بد است که عبارت است از: زیاده‌گویی و کم‌گویی، پس زیاده‌گویی یاوه‌سرایی است و کم‌گویی، ناتوانی». (عبدالواحد آمدی، *غررالحکم*، ص ۲۱۲)
 ۲. رسول خدا ۹ می‌فرماید: «... فإنّ کثرة الکلام بغير ذکر الله تقسو القلب؛ سخن زیاد در غیر ذکر خدا، موجب قساوت قلب می‌شود». (*بحارالانوار*، ج ۶۸، ص ۲۸۱)

دیگر، شخص پرحرف، مرتکب سخنانی گناه‌آلود^۱ می‌شود و برآیند این دو، سقوط معنوی وی خواهد بود.^۲ افزون بر آن، زیاده‌گویی، پاره‌ای از عیوب پنهان آدمی را آشکار می‌سازد^۳ و ملالت و رنجش مخاطبان را در پی دارد.^۴

این‌گونه است که حتی در سخنان مطلوب و مفید نیز نباید افراط کرد:

با اینکه سخن به لطف آب است کم گفتن هر سخن، صواب است
 آب ارچه همه زلال خیزد از خوردن پر، ملال خیزد
 کم گوی و گزیده گوی چون دُرّ تا زانک تو جهان شود پُر^۱

۲. زشت‌گویی

از آسیب‌های سخن که موجب ناپایداری ارتباط، ایجاد تنفر و کاستن ارزش و اعتبار گوینده می‌شود، زشت‌گویی است؛ چنانچه امیرمؤمنان علی ۷ در نکوهش آن می‌فرماید: «از سخن زشت پرهیز، که

۱. رسول خدا ۹ می‌فرماید: «أكثر الناس ذنوبا يوم القيامة أكثرهم كلاما فيما لا يعنيه؛ پُرگناه‌ترین افراد در قیامت، یاوه‌گوترین افرادند.» (ر.ک: متقی هندی، *کنز العمال*، ج ۳، ص ۴۶۱؛ جلال‌الدین سیوطی، *الجامع الصغير*، ج ۱، ص ۲۰۶)
 ۲. همان، ج ۱، ص ۳۰۳.

۳. امام علی ۷ می‌فرماید: «إتيك و فضول الكلام، فإنه يظهر من عيوبك ما بطن؛ از اضافه‌گویی پرهیز که عیوب پنهانت را آشکار می‌سازد.» (عبدالواحد آمدی، *غررالحکم*، ص ۲۱۲)

۴. امام علی ۷ می‌فرماید: «الإكثار إضجار؛ پرگویی، آزرده‌کننده است.» (همان)
 ۱. نظامی گنجوی، *لیلی و مجنون*.

فرومایگان را گرد تو آورد، و بزرگواران را از تو دور سازد.^۱ نیز می‌فرماید: «بد گفتن، [آدمی را] بی‌ارزش و برادری را تباه می‌سازد».^۲

زشت‌گویی، گاه از جهت محتوا و به خاطر استفاده از کلمات زشت و رکیک، زخم زبان و طعنه و کنایات آزاردهنده، و به‌کارگیری برچسب‌های تحقیرآمیز است. قرآن کریم، با نکوهش و بازداشتن از سخنان ناروا^۳ و دشنام حتی به مخالفان،^۴ از به‌کارگیری نام‌ها و لقب‌های زشت نیز آشکارا نهی فرموده است: «وَلَا تَنَابَرُوا بِالْألقَابِ بِئْسَ الْاسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ»^۱ و به یکدیگر لقب‌های زشت مدهید، چه ناپسند است که بر کسی پس از ایمان، نام کفرآمیز بگذارید». به ویژه اینکه برچسب‌های منفی، پیام‌ها و برداشت‌هایی را در پی دارد که با ایجاد هاله‌ای بر شخصیت فرد، آدمی را از شناخت وی محروم می‌کند آن‌سان که دیگر نه با خود وی، که با برچسب او، روبه‌رو می‌گردد و فرایند ارتباط را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ چراکه برداشت‌های منفی، دشمن ارتباط است^۲ و گاه زشت‌گویی از جهت صدا و آهنگ است. صدا علاوه بر اینکه به عنوان وسیله‌ای ارتباطی، در تبادل افکار به کار گرفته می‌شود، به عنوان پدیده‌ای زیبایی‌شناسانه

۱. عبدالواحد آمدی، *غررالحکم*، ص ۲۱۴.

۲. همان، ص ۲۲۳.

۳. عنکبوت، ۲۹.

۴. انعام، ۱۰۸.

۱. حجرات، ۱۱.

۲. رک: رابرت بولتون، *روان‌شناسی روابط انسانی*، ترجمه حمیدرضا سهرابی، ص ۳۹-۴۴؛ ماتیو مک‌کی و دیگران، *رابطه مؤثر*، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، ص ۱۷۹-۱۸۴.

نیز، به آن توجه می‌شود،^۱ و طبعاً بی‌توجهی به آهنگ و حالت‌های عاطفی صدا و به ویژه داد و فریاد کردن، آفتِ سخن و سخنوری است. قرآن کریم در بیانی تشبیه‌گونه، می‌فرماید: «وَاعْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ»^۲ و صدایت را آهسته ساز، که بدترین آوازه‌ها، بانگ خران است». امام صادق ۷، داد و فریاد هنگام سخن گفتن را مصداق آن دانسته است.^۳

۳. گناه آلودی

زبان، آن‌سان که عالمان اخلاق گفته‌اند، بیش از هر عضو دیگری، در معرض گناه و آسیب است و آدمی با گفتارش، می‌تواند گناهای بی‌شمار و سنگین را مرتکب شود^۱ که خود، سرچشمه بسیاری از

۱. ر.ک: مهدی برومند، شیوه‌های تعلیم و تربیت در قرآن و سنت، ص ۲۵۰.

۲. لقمان، ۱۹. ر.ک: ناصر مکارم شیرازی و دیگران، تفسیر نمونه، ج ۱۷، ص ۵۶.

۳. طبرسی، مجمع البیان، ج ۷-۸، ص ۵۰۰-۵۰۱.

۱. غزالی و شارحان کلام او آفات زبان را بیست مورد برشمرده‌اند و برخی از محققان ده مورد بر آن بدین‌سان افزوده‌اند: ۱- دروغ، ۲- غیبت، ۳- سخن‌چینی، ۴- دورویی در سخن، ۵- بدزبانی و دشنام، ۶- غنا و اشعار نادرست، ۷- استهزا، ۸- وعده خلاف، ۹- ستایش نابجا، ۱۰- زیاده‌روی در مزاح، ۱۱- افشای اسرار دیگران، ۱۲- لعن نابجا، ۱۳- خصومت و نزاع، ۱۴- جدال، ۱۵- گفتگو در امور باطل، ۱۶- پرحرفی، ۱۷- گفتگو در اموری که مربوط به انسان نیست، ۱۸- توصیف مجالس گناه، ۱۹- پرسشگری نابجا، ۲۰- تکلف در سخن، ۲۱- تهمت، ۲۲- شهادت باطل، ۲۳- نشر شایعات، ۲۴- خودستایی، ۲۵- اصرار بی‌جا، ۲۶- پرخاشگری، ۲۷- آزار زبانی، ۲۸- نکوهش بی‌جا، ۲۹- کفران نعمت با زبان، ۳۰- تبلیغ باطل. (ابوحامد غزالی، احیاء علوم الدین، ج ۳، ص ۱۱۲-۱۶۳؛ فیض کاشانی، المحجّة البيضاء، ج ۵، ص ۱۹۹-۲۸۸؛ زبیدی، اتحاف السادة المتّقین بشرح احیاء علوم الدین، ج ۹، ص ۱۴۹-۳۸۳؛ ناصر مکارم شیرازی و دیگران، تفسیر نمونه، ج ۱۷، ص ۴۴۸). ما در این نوشتار، پاره‌ای از موارد یادشده را که اهمیت یا ارتباط فزون‌تری با بحث دارد به تفصیل آورده‌ایم.

ناشایست‌ها و جنایات قرار گیرد. از این روی، بر پرهیز از سخنان گناه‌آلود، تأکید می‌شود. قرآن کریم - چنانکه پیش‌تر اشاره شد - مؤمنان را به گفتار «استوار و درست» (: سدید^۱) فرامی‌خواند، سخنی که بسان سدّی محکم، مانع امواج گناه و باطل است. همچنین امام علی 7، «صواب» گفتن را ویژگی پارسایان می‌شمارد؛^۲ یعنی بجا و درست و به دور از خطا و باطل سخن گفتن.^۳

۴. نجوا در سخن

نجوا در حضور دیگران، از آسیب‌های سخن و عوامل ناپایداری ارتباط است؛ زیرا این کار، موجب بی‌اعتمادی و سوء ظن دیگران و نشانه بی‌اعتنایی به آنان و خلاف ادب است. از این رو در آیات و روایات، بازداشته شده است: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَنَاجَيْتُمْ فَلَا تَتَنَاجَوْا بِالْأَنفِ وَالْعُدْوَانِ وَمَعْصِيَةِ الرَّسُولِ وَتَنَاجَوْا بِالْأُذُنِ وَالسُّكُوتِ... إِنَّمَا النَّجْوَى مِنَ الشَّيْطَانِ لِيَحْزُنَ الَّذِينَ آمَنُوا...»^۱ ای کسانی که ایمان آورده‌اید، چون با یکدیگر محرمانه گفتگو می‌کنید، به [قصد] گناه و تعدی و نافرمانی پیامبر با همدیگر محرمانه گفتگو نکنید، و به نیکوکاری و پرهیزگاری نجوا کنید... چنان نجوایی صرفاً از [القائات] شیطان است تا مؤمنان را اندوهگین سازد.

همچنین امام صادق 7 می‌فرماید: «إِذَا كَانَ الْقَوْمُ ثَلَاثَةً فَلَا يَتَنَاجَى مِنْهُمْ اثْنَانِ دُونَ صَاحِبِهِمَا فَإِنَّ فِي ذَلِكَ [م] مَا يَحْزَنُهُ وَيُؤْذِيهِ»^۲ در جمع سه

۱. احزاب، ۷۰.

۲. نهج البلاغه، ترجمه جعفر شهیدی، خطبه ۱۹۳.

۳. حبيب الله خویی، منهاج البراعة، ج ۱۲، ص ۱۱۶.

۱. مجادله، ۹-۱۰.

۲. کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۶۶۰.

نفره، نباید دو نفر از آنان جدای از سومی، به نجوا بپردازند؛ چراکه این کار، موجب اندوه و اذیت وی می‌گردد.^۱

از آیه و حدیث یادشده برمی‌آید که نجوا از دو جهت نکوهیده است: نخست از جهت محتوای آن، هرگاه گناه و تعدی و نافرمانی باشد. و دوم اینکه نجوا خود موجب اندوه و آزار دیگران می‌گردد. بدین سان، اگر گفتگوی محرمانه، نگرانی و سوء ظنی را ایجاد نکند و محتوای آن، توصیه به نیکی‌ها و تقوا باشد،^۱ روا خواهد بود.^۲

۵. نازگویی (سخن دام‌افکنانه)

از دیدگاه آموزه‌های دینی، ارتباط با جنس مخالف، بر اصل تکبرورزی، فاصله گرفتن و حریم قائل شدن، استوار است^۱ و گفتگو میان زن و مرد نامحرم، تنها به هدف انتقال اطلاعات لازم، در فضایی عادی و توأم با حیا و عفت، روا می‌باشد.^۲ قرآن کریم، به همسران

۱. نساء، ۱۱۴.

۲. از این روی، برخی از مفسران گفته‌اند نجوا با توجه به شرایط، هر یک از احکام پنجگانه فقهی را می‌تواند دارا باشد، با این حال، اگر شرایط خاصی نباشد، این کار، خود بر خلاف آداب مجلس، و ناپسند است. (ناصر مکارم شیرازی و دیگران، تفسیر نمونه، ج ۲۳، ص ۴۳۵)

۱. نهج البلاغه، ترجمه جعفر شهیدی، حکمت ۲۳۴.

۲. قصص، ۲۳ و ۲۵: گفتگوی دختران شعیب ۷ با حضرت موسی ۷؛ نیز نک: یوسف، ۲۳. واکنش قاطع و عفت‌آموز حضرت یوسف ۷ در برابر عشوگری‌های زلیخا. یادکردنی است که از نظر فقیهان، شنیدن صدای زن نامحرم، در صورتی که همراه با لذت یا ترس از وقوع در فتنه باشد، حرام است و در غیر این صورت، به نظر مشهور آنان، جایز می‌باشد. (برای آگاهی از نگرش‌های فقیهان و روایات مربوط ر.ک: محمد حسن نجفی، جواهر الکلام، تحقیق محمد قوچانی، ج ۲۹، ص ۹۷-۹۹؛ کلینی، الکافی، ج ۵، ص ۵۳۴ و ج ۸، ص ۱۰۱؛ حرّ عاملی، وسائل الشیعه، ج ۲۰، ص ۱۹۷).

پیامبر ۹، و در واقع به تمام زنان مؤمن دستور می‌دهد جدی و متین با نامحرمان سخن گویند، و از به‌کارگیری تعبیرات یا آهنگ‌های نرم و تحریک‌کننده، که افراد شهوتران را به فکر گناه می‌افکنند، پرهیزند: «فَلَا تَخْضَعْنَ بِالْقَوْلِ فَيَطْمَعَ الَّذِي فِي قَلْبِهِ مَرَضٌ وَقُلْنَ قَوْلًا مَعْرُوفًا»^۱ پس به ناز سخن مگویید تا آن که در دلش بیماری است طمع ورزد، و گفتاری شایسته گوید».

باری، «فلاتخضعن» اشاره به کیفیت سخن گفتن است و «قولاً معروفاً» از یک سو اشاره به شایستگی محتوا و از دیگر سو، توضیح و بازنمودی برای جمله پیشین است که در عین حال، نباید برخورد آنان با مردان بیگانه، آزاردهنده و به دور از ادب باشد.^۱ روشن است که عمل به این آموزه، گاهی در جهت حفظ عفت و پاکدامنی و بهداشت روانی جامعه می‌باشد.

۶. تعارض بین گفتار و شخصیت گوینده

از آسیب‌های سخن، تعارض گفتار آدمی با شخصیت و متغیرهای شخصیتی اوست. این حالت، که نشانه ناپاکی یا تزلزل درونی و حتی نماد «نفاق» به شمار می‌رود، نمودهای گوناگونی دارد که از آن جمله است:

الف) تعارض سخن با باورهای درونی

گفتار آدمی بایستی برابند باورها، آرمان‌ها و گرایش‌های درونی او باشد و از سر اعتقاد و ژرفای دل بر زبان جاری گردد و از دوگانگی درون و برون، پرهیز شود.

۱. احزاب، ۳۲.

۱. ناصر مکارم شیرازی و دیگران، تفسیر نمونه، ج ۱۷، ص ۲۸۹-۲۹۰.

قرآن کریم، با نکوهش از آنان که گفتار و پندارشان متعارض، و سخنان فریبنده‌شان بر خلاف خواسته‌ها و نگرش‌های آنان است، می‌فرماید: «وَمِنَ النَّاسِ مَنْ يُعْجِبُكَ قَوْلُهُ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَيُشْهَدُ اللَّهُ عَلَى مَا فِي قَلْبِهِ وَهُوَ أَلَدُّ الْخِصَامِ»^۱ و از مردم کسی است که در زندگی این دنیا سخنش تو را به تعجب وامی‌دارد و خدا را بر آنچه در دل دارد گواه می‌گیرد، در حالی که خود، سخت‌ترین دشمنان است». در جای دیگر، این شیوه را به صراحت، کار «منافقان» می‌داند: «...وَلْيَعْلَمَ الَّذِينَ نَافَقُوا... يَقُولُونَ بِأَفْوَاهِهِمْ مَا لَيْسَ فِي قُلُوبِهِمْ؛^۲ تا [خداوند] کسانی را که دورویی نمودند، معلوم بدارد... [آنان که] به زبان خویش چیزی می‌گفتند که در دل‌هایشان نبود».

ب) دورویی در سخن

عادت برخی آن است که در گفتگو با افراد مختلف، شخصیت‌های متفاوت و گاه متضادی از خود بروز می‌دهند، و در مواجهه با هر فرد و گروهی، با زیر پا نهادن حقیقت، به گونه‌ای سخن می‌گویند تا رضایت آنان را به دست آورند و به منافع خویش برسند. از این رو در حضور افراد به گونه‌ای سخن می‌گویند و پشت سر آنان به گونه‌ای دیگر. این کار، که گونه‌ای نفاق و عامل سلب اعتماد عمومی است، در آیات^۳ و روایات، سخت نکوهش شده است. از جمله،

۱. بقره، ۲۰۴.

۱. آل عمران، ۱۶۷؛ نیز نک: مائده، ۴۱؛ توبه، ۸.

۲. نک: بقره، ۱۴ و ۷۶؛ آل عمران، ۱۱۹؛ مائده، ۶۱.

امام باقر 7 می‌فرماید: «بُسَّ الْعَبْدُ عَبْدٌ يَكُونُ ذَا وَجْهَيْنِ وَ ذَا لِسَانَيْنِ، يَطْرُقُ أَخَاهُ شَاهِدًا وَ يَأْكُلُهُ غَائِبًا؛^۱ بد بنده‌ای است بنده دوشخصیتی و دوزبانی که در حضور برادرش، وی را می‌ستاید و در نهان، از او بدگویی می‌کند».^۲

ج) ناهمگونی سخن با سطح دانش

گفتن مطالبی که آدمی، آگاهی کافی از آنها ندارد، و نیز اظهار سخنانی که سطح دانش او را فراتر از آنچه هست می‌نمایاند، از آسیب‌های گفتگوست که اولی، عامل نشر شایعات، و دومی نشانه خودبرتربینی و فخرفروشی است. از این روی، امیرمؤمنان علی 7 می‌فرماید: «لَا تَقُلْ مَا لَا تَعْلَمُ، بَلْ لَا تَقُلْ كُلَّ مَا تَعْلَمُ؛^۱ نه تنها آنچه را نمی‌دانی، مگو، بلکه هر آنچه را می‌دانی نیز، بر زبان جاری مکن».

د) تعارض گفتار با رفتار

ناهمگونی سخن با عمل، از عوامل مهم بی‌اعتمادی، کاهش یا سلب تأثیرگذاری سخن، و در نتیجه ناپایداری روابط کلامی است. زشتی این کار و پیامدهای منفی آن، از آیات ذیل، به روشنی نمایان است: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ. كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا

۱. کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۳۴۳.

۲. لازم به ذکر است که بر اساس روایات، دورویی در سخن به هنگام ضرورت، همچون دفع شرّ، روا می‌باشد. (کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۳۲۶)

۱. نهج البلاغه، ترجمه جعفر شهیدی، حکمت ۳۸۲؛ نیز بقره، ۱۶۹؛ انعام، ۱۴۳؛ اعراف، ۱۸۷.

ما لَا تَفْعَلُونَ؛^۱ ای کسانی که ایمان آورده‌اید، چرا چیزی می‌گویید که انجام نمی‌دهید؟ نزد خدا بسیار موجب خشم است که چیزی را بگویید که انجام نمی‌دهید.» بدین‌سان، گفتار خالی از عمل، خواه از سر نفاق باشد و خواه از روی ضعف اراده،^۱ خشم بزرگ خداوند را در پی دارد؛ چراکه در هر حال، آثار منفی خود را بر جای می‌نهد.

آداب ویژه گفتگو

آنچه تا کنون یاد کردیم، بخشی از آداب عمومی گفتگو و ارتباط مؤثر گفتاری بود. افزون بر آن، آداب ویژه گفتگو با افراد و گروه‌های خاص نیز در آموزه‌های دینی ارائه شده است که به پاره‌ای از آنها اشاره می‌کنیم.

۱. سخن با پدر و مادر

از دیدگاه اسلام، مقام و موقعیت پدر و مادر، بسیار والا و حقوق آنان بر فرزندان، فراوان است. در این میان، چندوچون ارتباط با آنان، چنان اهمیتی دارد که می‌تواند مسیر سعادت و شقاوت فرد را تغییر دهد.^۲ ارتباط با پدر و مادر، آمیزه‌ای از ادب و احترام، و فروتنی است که از مهر و عطوفت سرچشمه می‌گیرد، و با قدرشناسی و سپاس بی‌منت همراه می‌گردد.

۱. صف، ۲ و ۳؛ نیز شعراء، ۲۲۶. «مقت» در اصل به معنای «بغض شدید از کاری قبیح» است و توأم شدن آن با «کبر»، بیانگر شدت خشم الهی از گفتار بی‌عمل است. (ر.ک: راغب اصفهانی، المفردات فی غریب القرآن، ص ۴۷۰)

۱. علامه طباطبایی، المیزان، ج ۱۹، ص ۲۴۹.

۲. محمدی ری‌شهری، میزان الحکمه، ج ۱۰، ص ۷۰۸.

آیات ذیل، ترسیمی زیبا و نکته‌آموز از این ارتباط - به‌ویژه ارتباط گفتاری - است:

«وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا، إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٌ وَلَا تُنْهَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا. وَ اخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا؛^۱ و پروردگار تو مقرر کرد که جز او را نپرستید و به پدر و مادر [خود] احسان کنید. اگر یکی از آن دو یا هر دو، در کنار تو، به سالخورده‌گی رسیدند، به آنها [حتی] اوف مگو و به آنان پرخاش مکن، و با آنها سخنی شایسته بگو، و از سر مهربانی، بال فروتنی بر آستان آنان بگستر و بگو: پروردگارا، آن دو را رحمت و مهر خود را ارزانی آنان دار چنانکه مرا در خردی پروردند».

برخی از نکته‌های برآمده از این آیات، که آداب گفتگو با پدر و مادر را بازمی‌نمایاند، به شرح زیر است:

۱. قرآن کریم، به منظور آسیب‌زدایی گفتگو با پدر و مادر، در عبارتی کوتاه و پرمعنا، از «اف» گفتن به پدر و مادر نهی کرده است. واژه «اف» در لغت به معنای «چرک و آلودگی ناچیز» است. اصل این کلمه، از اینجا گرفته شده که هرگاه خاک یا خاکستر مختصری روی بدن یا لباس می‌ریزد، انسان با فوت کردن، آن را دور می‌سازد. صدایی که در این هنگام از دهان بیرون می‌آید، شبیه صدای «اف» است. آن‌گاه این واژه و مشتقات آن، به معنای ابراز ناراحتی و تنفر، به ویژه از چیزهای کوچک به کار رفته است.^۱

۱. اسراء، ۲۳-۲۴.

۱. راغب اصفهانی، المفردات فی غریب القرآن، ص ۱۹؛ ناصر مکارم شیرازی و دیگران، تفسیر نمونه، ج ۱۲، ص ۸۳-۸۴.

بر این اساس، هرگونه سخنی که کمترین غبار ناراحتی و دل‌رنجی را بر دل پدر و مادر بنشانند، ممنوع است خواه از نظر محتوای سخن و خواه به جهت چگونگی بیان آن.

۲. فریاد زدن بر سر پدر و مادر و بلند نمودن صدا بالاتر از صدای آنان، روا نیست؛ (وَ لَا تَنْهَرُهُمَا). چنانچه امام صادق ۷ می‌فرماید: «وَ لَا تَرْفَعُ صَوْتَكَ فَوْقَ أَصْوَاتِهِمَا»^۱ و صدایت را از صدای آنها بلندتر مگردان.»

۳. رعایت ادب و احترام هنگام گفت‌وگو با پدر و مادر، حتی در صورت بروز برخوردی ناشایست از سوی آنان، از وظایف فرزندان است. آنان بایستی با سعه صدر و نادیده گرفتن رفتار و گفتار نامطلوب والدین، بزرگووارانه و با گفتاری سنجیده و توأم با احترام و ادب، برخورد نمایند: «وَ قُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا». امام صادق ۷، نمونه این‌گونه برخورد و مصداق این آیه را چنین بیان نموده‌اند: «إِنْ ضَرَبَاكَ فَقُلْ لَهُمَا: غَفَرَ اللَّهُ لَكُمَا»^۲ [حتی] اگر تو را کتک زدند، بگو: خداوند شما را ببخشد.»

بدین‌سان هنگام بروز اختلاف نظر با والدین نیز، لازم است از مخالفت صریح و تظاهر به نافرمانی از آنان اجتناب گردد.^۳

۴. ابراز فروتنی در چندوچون سخن و گوش دادن به سخنان آنان تواضع در نوع رفتار و حالات چهره و حتی تماس چشمی،^۴ از دیگر

۱. کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۱۵۸.

۲. همان.

۳. با آنکه قرآن کریم مرز اطاعت از پدر و مادر را عصیان الهی برمی‌شمرد، بر خوشرفتاری با آنان در همه حال، تأکید می‌کند. (لقمان، ۱۵)

۴. امام صادق ۷، ذیل آیه «وَ اخْفِضْ لَهُمَا...» می‌فرماید: «لَا تَمْلَأُ عَيْنِيكَ مِنَ النَّظَرِ إِلَيْهِمَا إِلَّا بِرَحْمَةٍ وَ رِقَّةٍ؛ نگاهت را جز از سر مهر و دلسوزی به آنان خیره مکن.»

(ر.ک: کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۱۵۸)

ابعاد ادب، گفتگو با پدر و مادر است: «وَ اخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ». بنابراین، ابراز سخنان مغرورانه و از سر تکبر، فضل‌فروشی و تکبر و خلاف ادب است.

قرآن کریم، نمونه زیبایی از این‌گونه برخورد را در گفتگوی حضرت ابراهیم 7 با عموی بت‌پرست خود «آزر» بازگو کرده است. آنجا که با تعبیر «یا اَبْتِ: عموجان» و با زبانی نرم و آکنده از عطوفت و احترام و در عین حال، گفتاری سنجیده و منطقی، وی را به توحید دعوت می‌کند و برخورد خشن و گفتار زننده او را با متانت و ادب پاسخ می‌دهد،^۱ این در حالی است که «آزر»، نه پدر واقعی، که صرفاً در جایگاه پدر ابراهیم 7 بود.^۲

۲. سخن با فرزند

روشن است که رعایت ادب، وظیفه متقابل طرفین گفتگوست، و آن‌سان که فرزند در برابر پدر و مادر موظف به رعایت آداب گفتگوست، آنان نیز، بیشتر و پیش‌تر، چنین وظیفه‌ای دارند؛ چراکه خود، مسئول «ادب‌آموزی» به فرزند می‌باشند.^۳ از این رو، در آموزه‌های دینی، بر رعایت ادب در صدا زدن فرزندان،^۴ تناسب

۱. مریم، ۴۲-۴۸.

۲. علامه طباطبایی، المیزان، ج ۷، ص ۱۶۷-۱۷۰.

۳. امام علی 7 می‌فرماید: «حَقُّ الْوَلَدِ عَلَى الْوَالِدِ أَنْ... يَحْسِنَ أَدَبَهُ؛ حق فرزند بر پدر آن بود که... به نیکی ادبش نماید». (نهج البلاغه، ترجمه جعفر شهیدی، حکمت ۳۹۹)

۴. هود، ۴۲-۴۳؛ یوسف، ۵؛ صافات، ۱۰۲.

چند و چون سخن با سطح فهم، عاطفه و دانش آنان،^۱ و توجه و ارزش دادن به شخصیت و نظرهای فرزندان در گفتگوها^۱ تأکید می‌شود.

۳. سخن با همسر

ازدواج، بدون ارتباط اثربخش، نمی‌تواند شکوفا شود. زندگی بسیاری از زوج‌ها به دلیل فقدان مهارت‌های ارتباطی لازم و بی‌توجهی به اصول و آداب گفتگو به رابطه‌ای موازی بدون صمیمیت و حتی مخرب می‌انجامد؛ زیرا هنگامی که ارتباط، ناکارآمد یا متوقف می‌شود، عشق به آزرده‌گی و خشم تبدیل می‌گردد و در نتیجه، جرّ و بحث‌های فراوان، طعنه‌های خجل‌کننده، انتقادهای پی‌درپی و یا پناه بردن به سکوتی سرد را موجب می‌شود^۲ که لذت و نشاط زندگی را از میان می‌برد و استعدادها را سرکوب می‌سازد.

از این رو، در آموزه‌های دینی، بر رعایت آداب گفتگو و برقراری ارتباط مؤثر با همسر، بسیار تأکید می‌شود، هرچند به زحمت باشد و بر خلاف طبع، چنانکه امام صادق ۷ می‌فرماید: «إِنَّ الْمَرْءَ يَحْتَاجُ فِي مَنْزِلِهِ وَ عِيَالِهِ إِلَى ثَلَاثِ خَلَالٍ يَتَكَلَّفُهَا وَ إِنْ لَمْ يَكُنْ فِي طَبْعِهِ ذَلِكَ: مُعَاشَرَةً جَمِيلَةً...»^۳ مرد برای اداره منزل و خانواده خود، به سه خصلت نیاز دارد که اگر به طور طبیعی آنها را نداشته باشد، باید خود را به تکلف در آنها وادارد: خوش رفتاری و...».

۱. رسول خدا ۹ می‌فرماید: «مَنْ كَانَ عِنْدَهُ صَبِيٌّ فَلْيَتَصَابَ لَهُ؛ هَر كَس كُودَكِي دَارِد، بَايِد بَا اُو كُودَكِي كِنْد.» (شیخ صدوق، من لایحضره الفقیه، ج ۳، ص ۴۸۳).
۱. صافآت، ۱۰۲.

۲. رابرت بولتون، روان‌شناسی روابط انسانی، ترجمه حمیدرضا سهرابی، ص ۲۶.

۳. ابن شعبه حرّانی، تحف العقول، ص ۳۲۲.

ناگفته پیداست که ضرورت، چندوچون و آداب گفتگو، در نخستین دیدارهای دوران خواستگاری و نامزدی، مورد توجه می‌باشد؛^۱ زیرا سخن گفتن، موجب افزایش شناخت نسبت به یکدیگر^۲ و در نتیجه، تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی صحیح می‌گردد، و سکوت و سخنان نابجا باعث ایجاد بی‌علاقگی، کاهش اطمینان و نگرانی از زندگی آینده می‌شود.^۳

اصول مذاکره و آداب گفتگو با همسر از سه زاویه، قابل طرح و بررسی است: چه بگوییم؟ چگونه بگوییم؟ چه زمان بگوییم؟

۱. چه بگوییم؟

در گزینش موضوع و محتوای گفتگو توجه به عناصر زیر، ضروری است:

الف) مورد علاقه طرف

نخستین شرط تأثیر ارتباط، آن است که موضوع سخن، مورد علاقه طرف گفتگو باشد؛ دربارهٔ موضوعات لازم و مورد نیازی که چندان تمایلی به طرح آن وجود ندارد. همچنین، دست کم نقطه آغاز آن، باید مورد علاقه طرف مقابل باشد. رعایت این نکته ضمن ایجاد و تقویت روابط محبت‌آمیز و انس و علاقه میان دو طرف، که خود ارجمند و سودمند است، موجب القای بهتر پیام و تأثیرپذیری فزون‌تر مخاطب می‌گردد. امام صادق ۷ در بیان اهمیت تفاهم و توافق میان زن و شوهر، و به ویژه ایجاد آن توسط شوهر، می‌فرماید: «لا غنی

۱. بقره، ۲۳۵.

۲. نهج البلاغه، ترجمه جعفر شهیدی، حکمت ۳۹۲.

۳. محسن ایمانی، بررسی ابعاد تربیتی و روان‌شناختی دوران عقد، ص ۲۴-۳۸.

بِالزَّوْجِ عَنْ ثَلَاثَةِ أَشْيَاءَ فِيمَا بَيْنَهُ وَبَيْنَ زَوْجَتِهِ وَ هِيَ: الْمَوَافَقَةُ لِيَجْتَلِبَ بِهَا مَوَافَقَتَهَا وَ مَحَبَّتَهَا وَ هَوَاهَا؛^۱ شوهر در رابطه با همسرش از سه چیز بی‌نیاز نیست: سازگاری با او تا بدین وسیله، سازگاری و محبت و عشق او را به خود جلب کند...».

روشن است که طرح سخنان مورد علاقه همسر، از مؤثرترین شیوه‌های جلب محبت و سازگاری اوست.

ب) آرامش‌بخش و امیدوارکننده

قرآن کریم در برخی آیات، هدف از ازدواج را رسیدن به آرامش قرار داده است: «وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا؛^۲ و از نشانه‌های او این‌که از [نوع] خودتان همسرانی برای شما آفرید تا بدان‌ها آرام گیرید».

بر این اساس، باید گفتگو در خانه به گونه‌ای باشد که همسر مضطرب و پریشان را آرامش بخشد؛ همسر ناامید و مأیوس را امیدوار سازد؛ همسر بی‌انگیزه و افسرده را اراده و استواری روحی بخشد، و همسر خسته و عصبی را سر حال و بانشاط نماید و غم و اندوه از دلش بزدايد. این، همان شیوه‌ای است که در فضای صمیمی زندگی حضرت علی 7 و فاطمه زهرا 3 وجود داشته است. چنانچه امیرمؤمنان علی 7 می‌فرماید: «قَوْلَ اللَّهِ مَا أَغْضَبْتُهَا وَلَا أَكْرَهْتُهَا عَلَيَّ أَمْرٌ... وَلَا أَغْضَبْتَنِي وَلَا عَصَتْ لِي أَمْرًا، وَ لَقَدْ كُنْتُ أَنْظَرُ إِلَيْهَا فَيُكْشَفُ

۱. علامه مجلسی، بحارالانوار، ج ۷۵، ص ۲۳۷.

۲. روم، ۲۱؛ اعراف، ۱۸۹.

عَنْيَ الْهُمُومُ وَالْأَحْزَانُ؛^۱ به خدا سوگند هرگز او را به خشم نیاوردم و بر کاری، وادار نساختم... و هرگز او مرا به خشم نیاورد و از خواسته‌ام نافرمانی نکرد، و هرگاه به او می‌نگریستم، غم و اندوه‌ها از من برطرف می‌شد».

ج) نشاط‌انگیز و سرورآفرین

بی‌تردید، پاره‌ای از واقعیت‌ها، نگرانی‌ها و مشکلات زندگی، کم‌وبیش در هر خانواده‌ای وجود دارد، ولی آن‌گاه که حسرتِ نداشته‌ها و ناامیدی از آینده، بر فضای ذهنی افراد سایه افکند، می‌تواند فضای گفتگو را نیز غم‌آلود کند. با این همه، هجوم غم‌ها برای انسان‌های بزرگ و تربیت‌یافته، تنها گوشه‌ای از ذهن آنان را به خود مشغول می‌دارد. آنها هیچ‌گاه لذت و نشاط زندگی را در چنبره افکار منفی و یأس‌انگیز، گرفتار نمی‌سازند.

روابط و گفتگوهای نشاط‌انگیز امیر مؤمنان 7 با فاطمه 3 - با وجود مشکلات بی‌شمار مادی و روحی - تابلوی زیبای زندگی را از فراز تاریخ، برای آنان که می‌خواهند در اوج مشکلات، مسرور باشند، ترسیم نموده است؛ چنانچه نقل شده است:

«رسول خدا 9 نزد علی 7 و فاطمه 3 آمد در حالی که آنها می‌خندیدند، پس با دیدن پیامبر 9 ساکت شدند. پیامبر 9 پرسید: «چه شد که می‌خندیدید و با دیدن من ساکت شدید؟» فاطمه 3 آغاز سخن نمود و گفت: «ایشان (علی 7) می‌گویند: من نزد رسول

۱. علامه مجلسی، بحارالانوار، ج ۴۳، ص ۱۳۴.

خدا محبوب‌تر از توام! ولی من می‌گویم: من از تو نزد رسول خدا محبوب‌ترم!». در این هنگام، پیامبر ۹ لبخندی زد و فرمود: دخترم! تو مهر فرزندی داری، و علی برای من عزیزتر است.^۱

باری، آدمی می‌تواند برای عبرت‌گیری، تنها نیم‌نگاهی به خاطرات غم‌انگیز گذشته، داشته باشد، و برای برنامه‌ریزی، نیم‌نگاهی به آینده. بدین‌سان یک ویژگی همسر ایده‌آل آن است که نگاه به او و گفتگو با وی، سرور انگیز و نشاط‌آفرین باشد.^۲

د) به‌کارگیری جملات حمایت‌آمیز و واژگان مناسب

اساس ازدواج موفق، بر گزینشی عاقلانه و زیستی عاشقانه است و استواری پایه‌های زندگی، در گرو تعمیق پیوندهای محبت‌آمیز می‌باشد.^۳ ناگفته پیداست که واژه‌ها و جمله‌های زیبا جذاب و محبت‌آمیز، دل‌ها را صفا می‌بخشد^۴ و بر استواری پیوندها می‌افزاید.

نکته قابل توجه در زندگی مشترک آن است که این‌گونه سخنان، بایستی به طور پیوسته از سوی زن و شوهر ابراز شود و آن دو از

۱. نیز بر اساس روایات، آن دو بزرگوار گاه به صحرا می‌رفتند و با یکدیگر به گفتگو می‌نشستند... (ر.ک: شاذان بن جبرئیل قمی، الفضائل، ص ۸۰-۸۲)

۲. امام رضا ۷ می‌فرماید: «ما أفادَ عَبْدٌ فائِدَةً خَيْرًا مِنْ زَوْجَةٍ صَالِحَةٍ إِذَا رَأَاهَا سَرَّتْهُ...؛ بنده مؤمن سودی بهتر از همسر شایسته به چنگ نیآوردده است، که شوهرش با دیدن او شاد گردد». (ر.ک: کلینی، الکافی، ج ۵، ص ۳۲۷؛ نیز حرّ عاملی، وسائل الشیعه، ج ۱۶، ص ۲۸۰)

۳. روم، ۲۱.

۴. نهج البلاغه، ترجمه جعفر شهیدی، حکمت ۹۱ و ۱۹۷.

یکدیگر حمایت کنند؛ چه اینکه مرد، همواره نیازمند اعتماد، پذیرش، قدردانی، تأیید و تشویق است و زن، نیازمند توجه، عشق‌ورزی درک و احترام.^۱ در این میان، جمله سحرآمیز حمایت از زن، ابراز عشق و محبت به اوست. از این رو رسول خدا ﷺ می‌فرماید: «قَوْلُ الرَّجُلِ لِلْمَرْأَةِ «إِنِّي أَحِبُّكَ» لَا يَذْهَبُ مِنْ قَلْبِهَا أَبَدًا»^۲ این سخن مرد به زن که «دوستت دارم» هرگز از دل زن بیرون نرود».

همچنان که جمله حمایت‌آمیز زن به شوهر نیز، عشوه‌گری در نمایاندن عشق به شوهر و تأیید اوست، آن‌سان که امام صادق ع می‌فرماید: «لَا غِنَى بِالزَّوْجَةِ فِيمَا بَيْنَهَا وَبَيْنَ زَوْجِهَا الْمُوَافِقَ لَهَا عَنْ... إظهارِ الْعِشْقِ لَهُ بِالْخَلَابَةِ»^۳ زن نسبت به شوهر سازگار خود، باید... عشق به او را با عشوه و دلبری، ابراز دارد».

تکرار این‌گونه سخنان، عشق همسر را دمامد افزون می‌کند و او نیز متقابلاً اعتماد می‌کند و عشق می‌ورزد.

علاوه بر آن، طرح سؤالات خاص و درک احساسات و اندیشه‌های همسر، تمجید از کارها و ظاهر او - به ویژه در حضور دیگران یا هنگام اختلاف - پیشگام شدن در ابراز تحیت و سلام، عذرپذیری^۴ و... کارهایی به ظاهر کوچک، ولی با آثاری مثبت و بسیار بزرگ است.

۱. علامه مجلسی، بحارالانوار، ج ۷۵، ص ۲۳۷؛ نیز جان‌گری، مردان مریخی و

زنان ونوسی، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، ص ۱۸۵ - ۱۸۸.

۲. کلینی، الکافی، ج ۵، ص ۵۶۹.

۳. علامه مجلسی، بحارالانوار، ج ۷۵، ص ۲۳۷.

۴. کلینی، الکافی، ج ۵، ص ۵۱۱.

در مقابل، کلی‌گویی و زیاده‌روی در انتقاد و سرزنش،^۱ ابراز ناسپاسی و بی‌مهری^۲ و تکرارهای ملال‌آور،^۳ سستی پیوندها و سردی روابط را در پی خواهد داشت.

هـ) خطاپوشی

همه افراد، کم‌وبیش، عیب‌ها و کاستی‌هایی دارند که نمایان شدن آن، می‌تواند بر روابط آنان، تأثیرات نامطلوبی بر جای نهد. این مهم، در فضای خانواده، نمودی بیشتر دارد. شمردن عیب و نقص‌های یکدیگر و به رخ کشیدن آن، حرمت‌ها را در هم می‌شکند و پرده‌های حیا و عفت را می‌درزد.

قرآن کریم، در تشبیهی زیبا از زن و شوهر، می‌فرماید: «هُنَّ لِيَاسٌ لَكُمْ وَ أَنْتُمْ لِيَاسٌ لَهُنَّ؛^۴ آنها لباس شمایند، و شما لباس آنها». باری،

۱. زنان معمولاً برای بیان احساسات خود به طور کامل، خود را مجاز می‌دانند از صفات عالی گوناگون بهره‌گیرند و سربسته سخن گویند. مثل آنکه می‌گویند: «تو اصلاً به حرف من گوش نمی‌دهی» یا «تو هیچ‌گاه به فکر ما نیستی». گرچه مقصود آنان از این جمله‌ها بیان ناراحتی خود در آن لحظه است و نه ارائه اطلاعاتی مبتنی بر واقعیات، و مرد باید این نکته را دریابد. روشن است که گفتار مبهم و انتقاد کلی، کاری ناپسند و مانع برقراری رابطه است. (ر.ک: آل عمران، ۱۱۵؛ مائده، ۵۹؛ نیز جان‌گری، مردان مریخی و زنان ونوسی، ترجمه سیدرضا نیازی، ص ۹۱-۹۳)

۲. از امام صادق ۷ نقل شده است: «هرگاه زنی به شوهرش بگوید: هرگز از تو خیری ندیدم، عملش حبط و نابود گردد». (ر.ک: طبرسی، مکارم‌الاخلاق، ص ۲۱۵)

۳. عبدالواحد آمدی، غررالحکم، ص ۲۱۲.

۴. بقره، ۱۸۷.

همسر، بسان لباسی زیبا هم پوشانندهٔ عیوب همسرش است و هم زینت او.

۲. چگونه بگوییم؟

در کنار موضوع و محتوای گفتگو با همسر، چگونگی ارائه آن نیز آدابی دارد که در این جا به اختصار به آن‌ها اشاره خواهیم کرد:
— نرمی و لطافت گفتار و خوش خلقی در گفتگو،^۱ و ایجاد جاذبه‌های گفتاری.^۲

— احترام و پاسداشت شخصیت و کرامت انسانی همسر.^۳
— به‌کارگیری شیوه‌های گوناگون برقراری رابطه مؤثر — به‌ویژه هنگام بروز مشکلات و تیرگی روابط — همچون بیان احساسات و خواسته‌ها از راه نامه‌نگاری یا به‌گونه‌ای غیر مستقیم.^۴

۱. امام صادق ۷ می‌فرماید: «شوهر در رابطه با همسرش، از سه چیز بی‌نیاز نیست: ... [از جمله:] خوشخویی با او». (بحارالانوار، ج ۷۵، ص ۲۳۷).
۲. امام علی ۷ می‌فرماید: «و أَحْسِنُوا لَهُنَّ الْمَقَالَ؛ با آنان به نیکی سخن گویند». (شیخ صدوق، من لایحضره الفقیه، ج ۳، ص ۵۵۴)
۳. امام سجاد ۷ می‌فرماید: «و أَمَا حَقَّ الزَّوْجَةَ... فَتَكْرِمَهَا وَ تَرْفُقْ بِهَا؛ حق زن این است که... او را گرمی داری و با وی نرمی کنی». (همان، ج ۲، ص ۶۲۱)؛ امام صادق ۷: «سَعِيدَةٌ سَعِيدَةٌ امْرَأَةٌ تَكْرُمُ زَوْجَهَا وَ لَا تُؤْذِيهِ؛ خوشبخت آن زنی که شوهر خود را احترام نهد و آزارش ندهد». (ر.ک: حرّ عاملی، وسائل الشیعه، ج ۱۶، ص ۲۸۰)
۴. جان گری، مردان مریخی و زنان ونوسی، ص ۲۷۹-۳۱۰. دربارهٔ برقراری ارتباط غیر مستقیم تعریض در قرآن، پیش‌تر بحث نمودیم. (ر.ک: علی‌اصغر ناصحیان، «فلسفه وجود متشابهات در قرآن»، مجله تخصصی دانشگاه رضوی، شماره ۱۱، سال ۸۰، ص ۳۲-۳۴)

- گوش دادن به سخنان همسر و ایجاد ارتباطی دوسویه.^۱
- سخن گفتن با رویی باز و چهره‌ای شاد.^۲

۳. چه زمان بگوییم؟

توجه به زمان گفتگو، حالات روحی خود و همسر، شرایط فضای گفتگو و حضور یا عدم حضور دیگران، می‌تواند در اثربخشی ارتباط، نقش داشته باشد. از این رو، برای گفتگو با همسر، به ویژه در موضوعات اساسی و مهم، باید زمان مناسبی را اختصاص داد؛ زمانی که انجام کارهای دیگر، پریشانی خاطر، بی‌حوصلگی (ناشی از خستگی، گرسنگی و...) و مانند آن، فضای ذهنی دو طرف را به خود مشغول نکرده باشد.

در برخی زمان‌ها و حالات، گفتگو نه تنها اثر مطلوبی ندارد، بلکه اوضاع را پیچیده‌تر و مشکلات را فزون‌تر می‌سازد؛ از جمله:

۱- هنگام ناراحتی و عصبانیت: برقراری ارتباط مفید در زمانی که ناراحت و عصبانی هستیم، کاری دشوار است. هنگام بروز احساسات ناخوشایند، حتی اگر نیت خیر هم داشته باشیم، بحث و گفتگو معمولاً به جدال و دعوا می‌انجامد؛^۳ چنانکه امام علی ۷ می‌فرماید: «شدة الغضب تغیر المنطق؛^۴ خشم شدید، سخن را دگرگون می‌سازد». از این رو، شیوه درست آن است که در این حال، از گفتگو صرف نظر

۱. ر.ک: محمدی ری‌شهری، میزان الحکمه، ج ۴، ص ۲۸۷.

۲. امام صادق ۷ درباره حقوق زن بر شوهر می‌فرماید: «و لایقبح لها وجهها؛ چهره را [با پرخاشگری] برای همسرش زشت نکند». (کلینی، الکافی، ج ۵، ص ۵۱۱)

۳. جان‌گری، مردان مریخی و زنان ونوسی، ترجمه سیدرضا نیازی، ص ۲۷۹.

۴. علامه مجلسی، بحارالانوار، ج ۶۸، ص ۴۲۸.

کرد: «داؤوا الغضب بالصمت»^۱ خشم را با سکوت، درمان کنید». و خواسته‌ها و احساسات ناخوشایند خود را با نامه‌نگاری و یا پس از فرونشستن خشم، با بیانی توأم با احترام، با وی در میان گذاشت.

۲- هنگام بروز جرّوبحث: پافشاری بر نگرش‌ها و خواسته‌های خود و سعی در تحمیل آن بر مخاطب، موجب بروز جرّوبحث و مجادله‌های بی‌حاصل می‌شود که از مخرب‌ترین عناصر در برقراری ارتباط مؤثر است.^۲ برای پیشگیری از مجادله در گفتگو با همسر، یا پایان دادن به آن، راهکارهایی وجود دارد، از جمله:

- سکوتی^۳ کوتاه برای رسیدن به آرامش و خونسردی، و آن‌گاه شروعی دوباره با سخنان محترمانه و محبت‌آمیز.^۴
- همراهی با همسر و تأیید سخن او، هرچند با یک جمله.^۵
- توجه به ریشه‌های بروز مجادله و مقابله با آن.^۶

سخن با معلّم

آداب گفتگو و گونه برخورد با معلّم، در آموزه‌های دینی، بسیار گسترده است. بخش مهمی از آن، از آیات مربوط به ماجرای ملاقات

۱. عبدالواحد آمدی، *غررالحکم*، ص ۲۱۶.

۲. حرّ عاملی، *وسائل الشیعه*، ج ۱۴، ص ۱۹.

۳. کلینی، *الکافی*، ج ۵، ص ۵۳۴.

۴. طبرسی، *مجمع‌البیان*، ج ۷-۸، ص ۵۵۵؛ نیز ر.ک: جان‌گیری، *مردان مریخی و زنان ونوسی*، ترجمه سیدرضا نیازی، ص ۲۱۱.

۵. کلینی، *الکافی*، ج ۲، ص ۱۴۴.

۶. برخی خاستگاه‌های اخلاقی و رفتاری مجادله عبارت است از: خودخواهی و خودبرتربینی؛ خود را حق مطلق و دیگران را باطل مطلق دانستن؛ نبود درک و احترام متقابل؛ بی‌توجهی به احساسات و خواسته‌های طرف مقابل یا ناآگاهی از آن؛ نبود سعه صدر و گشاده‌نظری، و ناآشنایی با نحوه ابراز احساسات ناخوشایند.

موسی 7 و خضر 7^۱ قابل استفاده است. برای اختصار، تنها به پاره‌ای از نکات برآمده از آیات یادشده،^۲ و نیز روایات، بسنده می‌کنیم و خواننده محترم را به مطالعه آیات، فرامی‌خوانیم:

۱. این شاگرد است که باید به دنبال استاد برود، و با کمال تواضع، خود را تابع او معرفی نماید. (هَلْ أَتَّبِعَكَ)
۲. اجازه گرفتن از استاد برای علم‌آموزی، پرسش و اظهار نظر، از آداب شاگردی است. (هَلْ أَتَّبِعَكَ عَلَيَّ أَنْ تُعَلِّمَنِي)
۳. ابراز فروتنی با اقرار به دانش معلّم و جهل خود. (أَنْ تُعَلِّمَنِي مِمَّا عُلِّمْتَ)

۴. دانش و تعلیم استاد را مفید و مؤثر برشمارد. (مِمَّا عُلِّمْتَ رُشْدًا)
۵. آمادگی خود را نسبت به انجام دستورات معلّم، ابراز دارد. (وَلَا أُعْصِي لَكَ أَمْرًا)
۶. سؤالات خود را در موقعیتی مناسب مطرح سازد. (فَلَا تَسْأَلْنِي عَنْ شَيْءٍ حَتَّىٰ أُحَدِّثَ لَكَ مِنْهُ ذِكْرًا)
۷. اگر استاد را به دانش و حکمت شناخت، به کارهایش اعتراض نکند. (قَالَ فَإِنْ أَتَّبَعْتَنِي فَلَا تَسْأَلْنِي...)
۸. حق مؤاخذه و بازخواست را برای معلّم محفوظ بداند. (لَا تُؤَاخِذْنِي بِمَا نَسِيتُ)
۹. در صورت وجود تضاد فکری با استاد یا عدم درک وی، با مراعات ادب از او جدا گردد. (فَلَا تُصَاحِبْنِي قَدْ بَلَغْتَ مِن لَدُنِّي عُذْرًا).

۱. کهف، ۶۰-۸۲.

۲. برخی از نکات، برگرفته از تفسیر نمونه و نور، ذیل آیات یادشده می‌باشد.

۱۰. با دقت به سخنان معلّم گوش فرادهد.^۱
۱۱. صدایش را فراتر از صدای استاد، بلند نکند و بر وی بانگ نزند.^۲
۱۲. هرگاه دیگران از استاد سؤالی کردند، وی در جواب آن، پیش‌دستی نکند.^۳
۱۳. در محضر استاد، با دیگران سخن نگوید.^۴
۱۴. کاستی‌ها و معایب احتمالی معلّم را پنهان دارد و امتیازات وی را آشکار سازد.^۵
۱۵. نظرهای دیگران را به انگیزه مخالفت با وی، مطرح نکند.^۱

۱. امام سجاد 7 می‌فرماید: «حسن الاستماع إلیه؛ [از حقوق معلّم] خوب گوش دادن به سخنان اوست». (شیخ صدوق، من لایحضره الفقیه، ج ۲، ص ۶۱۸)؛ نیز امام باقر 7 می‌فرماید: «فکن علی أن تسمع أحرص منك علی أن تقول، و تعلّم حسن الاستماع...؛ بر شنیدن از او، علاقه‌مندتر باش تا حرف زدن، و خوب گوش دادن را یاد بگیر». (علامه مجلسی، بحارالانوار، ج ۱، ص ۲۲۲).
۲. امام سجاد 7 می‌فرماید: «و أن لاترفع علیه صوتک؛ صدایت را بلندتر از صدای وی مکن». (شیخ صدوق، من لایحضره الفقیه، ج ۲، ص ۶۱۸)
۳. «و لاتجیب أحدا یسأله عن شیء حتّی یكون هو الّذی یجیب؛ اگر از وی سؤالی شد، جواب مگو تا او خود پاسخ دهد». (همان)
۴. «و لاتحدّث فی مجلسه أحدا؛ در محضر او، با دیگران سخن مگو». (همان)
۵. «أن تستر عیوبه و تظهر مناقبه؛ عیب‌هایش را بپوشان و امتیازاتش را نمایان ساز». (همان)
۱. امام علی 7 می‌فرماید: «و لاتکثر من القول: قال فلان و قال فلان خلافا لقوله؛ در مخالفت با نظر او، نظرهای دیگران را زیاد مطرح مکن». (کلینی، الکافی، ج ۱، ص ۳۷).

۱۶. در میان جمع، او را به طور ویژه و جداگانه، مورد تفقد و تحیت قرار دهد.^۱

گفتگو با مخالف

گفتگو با اهل فرهنگ‌ها و تمدن‌های دیگر، مخالفان عقیدتی و سیاسی، و منحرفان، مورد تأکید آموزه‌های دینی است، هرچند استمرار شیوه گفتمان و فرایند گفتگو، مشروط به این است که طرف مقابل نیز، به انگیزه حق‌پذیری و طرح دیدگاه‌ها - و نه از سر سلطه‌جویی و تحمیل - در مذاکرات حضور یابد و قواعد گفتگو را بپذیرد.^۲

گفتگو با مخالف، به خاطر اهمیت و حساسیتی که دارد عناصر و شرایطی بیش از آنچه تاکنون گفته‌ایم می‌طلبد، که اکنون به اختصار اشاره می‌کنیم:

۱. ایجاد محیطی آرام برای تفکر آزاد

روشن است که محیط آرام و دور از فضا‌سازی‌های مخرب، غوغا‌سالارانه و خشونت‌بار، زمینه لازم را برای اندیشیدن و دستیابی به نتیجه مطلوب، فراهم می‌سازد.^۳ از این روی، قرآن کریم از یک سو مخالفان را به اندیشیدن فردی و یا در گروه‌های کوچک، و فارغ از هیاهو و غوغای حاکم بر جامعه، فرامی‌خواند،^۱ و از دیگر سوی، به

۱. «و إذا دخلت علیه و عنده قومٌ فسلم علیهم جمیعاً و خُصّه بالتحیة دونهم؛ در میان

جمع، سلامی به عموم افراد نما، و وی را جداگانه تحیت ده.» (همان)

۲. آل عمران، ۱۱۸-۱۱۹؛ نساء، ۸۱؛ توبه، ۵-۶؛ قصص، ۴۹-۵۰؛ طه، ۴۴.

۳. توبه، ۶؛ طه، ۵۹.

۱. «قُلْ إِنَّمَا أَعْظَمُكُمْ بِوَأَحَدَةٍ أَنْ تَقُومُوا لِلَّهِ مِثْلِي وَفُرَادَى ثُمَّ تَتَفَكَّرُوا». (سبأ، ۴۶)

مسلمانان فرمان می‌دهد امنیت و فضای مناسب مورد نیاز را فراهم سازند تا مخالفان، سخن حق را بشنوند و دریابند.^۱

۲. دانش و شناخت

دو طرف باید نسبت به اندیشه‌ای که در صدد اثبات یا رد آنند، شناخت داشته باشند.^۲ بنابراین، آگاهی از فرهنگ و اندیشه مخالفان، در کنار تسلط بر گفتمان منطقی و استدلال‌ات نیرومند،^۳ شرط لازم گفتگوی منطقی و سودمند است.

۳. به‌کارگیری شیوه‌های برتر

موفقیت در مناظره با مخالفان، در گرو به‌کارگیری شیوه‌های نوکارآمد است: «وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ».^۴ شیوه‌هایی پویا و تأثیرگذار، و به دور از انفعال و ضعف، یا پرخاشگری و اهانت، که بسته به شرایط زمان و مکان و مخاطب، متفاوت می‌باشد.

۴. پرهیز از تعصبات

تعصب و تنگ‌نظری، از موانع مهم بن‌بست در فرایند گفتگوست. بنابراین، ضرورت دارد ضمن تقویت شرح صدر و انعطاف‌پذیری شخصیت، به طرف مقابل ثابت کنیم که ما صرفاً در پی حق و حقیقتیم و تحت تأثیر هیچ‌گونه عقده روانی و تعصبات بی‌اساس، قرار

۱. «وَإِنْ أَحَدٌ مِنَ الْمُشْرِكِينَ اسْتَجَارَكَ فَأَجِرْهُ حَتَّى يَسْمَعَ كَلَامَ اللَّهِ ثُمَّ أَبْلِغْهُ مَأْمَنَهُ».
(توبه، ۶)

۲. آل عمران، ۶۶؛ یونس، ۳۹؛ مؤمن، ۵۶.

۳. نحل، ۱۲۵.

۴. نحل، ۱۲۵: «و با آنان به [شیوه‌ای] که نیکوتر است، مجادله کن».

نداریم: «قُلْ فَأَتُوا بِكِتَابٍ مِّنْ عِنْدِ اللَّهِ هُوَ أَهْدَىٰ مِنْهُمَا أَتَّبِعُهُ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ»^۱.

افزون بر این، پیام آزاداندیشی و انتخابگری قرآن، ایجاب می‌کند حق اظهارنظر را به دیگران بدهیم و آن‌گاه، برترین سخن را، برگزینیم: «فَبَشِّرْ عِبَادِ الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ»^۲.

۵. ملایمت در سخن

نرمی گفتار و احترام به شخصیت و باورهای طرف مقابل، عامل مهمی در تأثیرگذاری و ثمربخشی گفتگوست، آن‌سان که خداوند به موسی ۷ و هارون ۷ فرمان می‌دهد با فرعون به نرمی سخن گویند، تا زمینه اثرپذیری وی را فراهم سازد: «فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى»^۳.

افزون بر آداب ویژه گفتگو با افراد و گروه‌های یاد شده، آداب ویژه‌ای نیز برای گفتگو با حاکم، ارباب رجوع، شاگرد، بیمار، مستمند و... در آموزه‌های دینی وجود دارد که مجالی دیگر را می‌طلبد.

زیرساخت‌ها و راهکارهای تحقق آداب گفتگو

تحقق آداب گفتگو در افراد و فرهنگ عمومی، در گرو برطرف ساختن موانعی چند، و فراهم آمدن بسترها و زیرساخت‌های مناسب است. مهم‌ترین موانع یادشده عبارتند از:

۱. قصص، ۴۹: «بگو: پس اگر راست می‌گویید، کتابی از جانب خدا بیاورید که از این دو [قرآن و تورات] هدایت‌کننده‌تر باشد تا از آن پیروی کنم».
۲. زمر، ۱۷-۱۸.
۳. طه، ۴۴؛ نیز بقره، ۸۳.

فقدان یا ضعف پشتوانه‌های اعتقادی و اجتماعی؛ پاره‌ای از رذیلت‌های اخلاقی (همچون: تکبر، تعصب و لجاجت)؛ تلقی نادرست از برخی مفاهیم (عدم مرزبندی قاطعیت با عصبانیت، عفو با ضعف، اعتماد به نفس با تکبر و...)؛ نبود انگیزه لازم برای تغییر و اصلاح؛ ناآگاهی از آداب گفتگو در عرصه‌های گوناگون، و... . برای برطرف ساختن این موانع و آسیب‌زدایی از ارتباطات کلامی، توجه به زیرساخت‌ها و راهکارهای زیر سودمند است:

۱. خودسازی و رشد شخصیتی

شخصیت، شاکله و اوصاف دورنی انسان، تأثیر مستقیمی در رفتارها و چگونگی سخن گفتن او دارد.^۱ بنابراین امام علی ۷ می‌فرماید: «المرء مخبوءٌ تحت لسانه»^۲ شخصیت انسان در زیر زبانش نهفته است. از گفته‌های نیک یک شخص و مراعات آداب سخن از جانب او، می‌توان به میزان رشد شخصیتی وی پی برد؛^۳ چنانکه امیرمؤمنان علی ۷ می‌فرماید: «تکلموا تُعرفوا»^۴ سخن گویند تا شناخته شوید. نیز عکس این مطلب صادق است: رشد و تعالی شخصیتی، خود عامل رعایت هنجارها و آداب مثبت اجتماعی و از جمله آداب گفتگوست.

۱. «قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ؛ بگو: هر کس بر حسب ساختار [روانی و بدنی، و شخصیت] خود عمل می‌کند». (اسراء، ۸۴)

۲. نهج البلاغه، ترجمه جعفر شهیدی، حکمت ۱۴۸ و ۳۹۲.

۳. با این حال، ممکن است برخی افراد، علی‌رغم عدم رشد کافی شخصیت و احیاناً وجود خباثت‌های درونی، خود را ملزم به رعایت آداب سخن در اجتماع نمایند، ولی روشن است که این شیوه، نه مطلوب است و نه باثبات، و خود، بر خلاف آداب گفتگوی مورد نظر اسلام است که پیش‌تر بیان گردید.

۴. نهج البلاغه، ترجمه جعفر شهیدی، حکمت ۳۹۲.

در این میان، آنچه موجب رشد و تکامل شخصیت آدمی است، آراستن نفس به فضایل اخلاقی است؛ چراکه تا وقتی صفات پسندیده، در زمین دل و روح آدمی ریشه ندوانیده باشد، انتظار رفتار و گفتاری نیکو و از روی اخلاق و ادب نیز، انتظاری نابجاست. قرآن کریم، این حقیقت را به زیبایی و در قالب تمثیل، بیان فرموده است: «أَلَمْ تَرَ كَيْفَ ضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا كَلِمَةً طَيِّبَةً كَشَجَرَةٍ طَيِّبَةٍ أَصْلُهَا ثَابِتٌ وَفَرْعُهَا فِي السَّمَاءِ، تُؤْتِي أُكْلَهَا كُلَّ حِينٍ بِإِذْنِ رَبِّهَا؛ أَيَّا نَدِيدِي خَدَاً چگونه مثل زده: سخنی پاک که مانند درختی پاک است که ریشه‌اش استوار و شاخه‌اش در آسمان است؟ میوه‌اش را هر دم به اذن پروردگارش می‌دهد».

باری، هرگاه شجره طیبه «ایمان و توحید»، در زمین روح و دل آدمی استوار گردد، شاخه‌های «فضیلت‌های اخلاقی» رو به «آسمان معنویت» رشد می‌کند. و هر آن، میوه شیرین «عمل صالح و گفتار نیک» به جامعه تحویل می‌دهد. بر این اساس، برای تحقق آداب گفتگو، می‌بایست به طور اساسی به تهذیب روح و اخلاق و کسب فضایل پرداخت، که از ظرف وجود آدمی، همان برون تراود که در اوست.^۲

۲. باورهای دینی

باورمندی به نظارت دائمی پروردگار و احساس حضور او، دگرگونی ژرفی در روح و فکر آدمی و در نتیجه، گفتار و رفتار او ایجاد می‌کند و وی را وامی‌دارد سخنانی سنجیده و پاک بر زبان جاری سازد. از این رو قرآن کریم، برای ساماندهی رفتار و گفتار انسان‌ها آگاهی و

۱. ابراهیم، ۲۴ و ۲۵.

۲. اعراف، ۵۸.

نظارت الهی را همواره خاطر نشان ساخته است.^۱ برای نمونه، در خصوص نظارت بر گفتگوها می‌فرماید: «مَا يَكُونُ مِنْ نَجْوَى ثَلَاثَةٍ إِلَّا هُوَ رَابِعُهُمْ وَلَا خَمْسَةَ إِلَّا هُوَ سَادِسُهُمْ وَلَا أَدْنَى مِنْ ذَلِكَ وَلَا أَكْثَرَ إِلَّا هُوَ مَعَهُمْ أَيْنَ مَا كَانُوا، ثُمَّ يُنَبِّئُهُمْ بِمَا عَمِلُوا يَوْمَ الْقِيَامَةِ؛^۲ هیچ گفتگوی محرمانه‌ای میان سه تن نیست، مگر اینکه او چهارمین آنهاست، و نه میان پنج تن مگر اینکه او ششمین آنهاست، و نه کمتر از این [عدد] و نه بیشتر، مگر اینکه هر کجا باشند او با آنهاست، آن‌گاه روز قیامت آنان را به آنچه کرده‌اند آگاه خواهد گردانید».

از سوی دیگر، خداوند بر هر انسانی، فرشتگانی را مأمور نموده است تا سخنان وی را ثبت نمایند: «مَا يَلْفِظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ»^۳ [آدمی] هیچ سخنی را به لفظ در نمی‌آورد، مگر این‌که مراقبی آماده، نزد او [آن را ضبط می‌کند].

افزون بر این، سخنان آدمی در قیامت، حسابرسی دقیق می‌شود آن‌سان که گاه سخنی به ظاهر کوتاه، خشنودی خداوند یا خشم او را برمی‌انگیزد.^۱

به خوبی روشن است که ایمان و باور به همه این آموزه‌ها، می‌تواند سدّی محکم در برابر امواج سخنان باطل ایجاد، و انگیزه و بستر مناسب را برای تحقق آداب گفتگو، فراهم سازد.

۱. بقره، ۷۷؛ نساء، ۱۰۸؛ توبه، ۷۸؛ هود، ۵؛ رعد، ۱۰؛ اسراء، ۳۶ و ۴۷؛ طه، ۶۶؛

انبیاء، ۱۱۰؛ نور، ۲۴؛ زخرف، ۸۰؛ ملک، ۱۳.

۲. مجادله، ۷.

۳. ق، ۱۸؛ انفطار، ۱۰-۱۲.

۱. حرّ عاملی، وسائل الشیعه، ج ۱۲، ص ۲۵۱.

۳. اندیشیدن پیش از سخن

رعایت نکردن آداب گفتگو، افزون بر ایجاد مشکلات متعدد در تعامل با افراد و تضعیف و ناکارآمد کردن ارتباطات میان‌فردی، پیامدهای فراوان مادی و معنوی را به دنبال دارد.^۱

از سوی دیگر، ارتباط، فرایندی برگشت‌ناپذیر است^۲ و ممکن است یک ارتباط کلامی نادرست، معضلی جبران‌ناپذیر بیافریند که به هیچ روی قابل بازسازی نباشد. بنابراین خردمند دوران‌دیش، پیش از آنکه زبان به سخن بگشاید، اندکی درنگ می‌کند، اندیشه‌اش را به کار می‌گیرد و آثار و پیامدهای احتمالی آن را پیش‌بینی می‌کند، آن‌گاه در صورت لزوم، سخنی سنجیده و آراسته به آداب، بر زبان جاری می‌سازد. امیرمؤمنان علی ۷ در این باره می‌فرماید: «زبان مؤمن، در پس دل اوست و دل منافق از پس زبان او. زیرا مرد باایمان چون خواهد سخنی بر زبان آورد، در آن نیک بیندیشد، اگر نیک است، آشکارش کند و اگر بد است پنهانش دارد. و منافق می‌گوید آنچه بر زبانش آید، و نمی‌داند چه به سود اوست و چه به زیانش».^۱

۴. تمرین و تکرار

رفتارهای آدمی در صورت تکرار، نخست به صورت «حالت» و آن‌گاه «عادت» درمی‌آید و به تدریج شکل «ملکه» و صفت پایدار نفسانی به خود می‌گیرد آن‌سان که به راحتی و بی‌درنگ از انسان سرمی‌زند.^۲ از

۱. شیخ صدوق، من لایحضره الفقیه، ج ۴، ص ۳۸۸؛ کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۱۱۴.

۲. امام علی ۷ می‌فرماید: «فَإِذَا تَكَلَّمْتَ بِهٖ صِرْتُ فِی وَثَاقِهِ؛ چون سخن بر زبان رانی در بند آنی.» (نهج البلاغه، ترجمه جعفر شهیدی، حکمت ۳۸۱).

۱. نهج البلاغه، ترجمه سیدجعفر شهیدی، خطبه ۱۷۶.

۲. محمد مهدی نراقی، جامع السعادات، تصحیح محمد کلاتر، ج ۱، ص ۵۵.

این روی، تا پیش از تبدیل شدن یک صفت یا رفتار مثبت به «ملکه»، بایستی - هرچند با زحمت و تکلف - خود را به انجام آن وادار نمود.^۱ از سوی دیگر، آداب گفتگو - همچون دیگر آداب - و به طور کلی ارتباط میان فردی کارآمد، یادگرفتنی و آموختنی است و نه استعدادی ذاتی.^۲ بنابراین، تحقق آداب گفتگو، نیازمند آموزش و یادگیری، و سپس تمرین و تکرار است. امام رضا 7 با اشاره به این مطلب، می‌فرماید:

«الْعَقْلُ حِبَاءٌ مِنَ اللَّهِ وَالْأَدَبُ كُفَّةٌ، فَمَنْ تَكَلَّفَ الْأَدَبَ قَدَرَ عَلَيْهِ، وَمَنْ تَكَلَّفَ الْعَقْلَ لَمْ يَزِدْهُ بِذَلِكَ إِلَّا جَهْدًا؛^۱ عقل، هدیه‌ای است از سوی خدا، و ادب، [با] زحمت [دست‌یافتنی] است. پس هر که به زحمت خود را با ادب جلوه دهد، بر آن توانا خواهد بود، ولی هر کس خود را به زحمت، خردمند بنمایاند، جز بر رنج خویش نیفزاید».

۱. نهج البلاغه، ترجمه جعفر شهیدی، حکمت ۲۰۷.

۲. جولیا، وود؛ ارتباطات میان‌فردی روان‌شناسی تعامل اجتماعی، ترجمه مهرداد فیروزبخت، ص ۸۲.

۱. کلینی، الکافی، ج ۱، ص ۲۳. لازم به ذکر است که افزون بر موارد یادشده، استفاده از مشاوران کارشناس و یاران کارآموده و نکته‌سنج نیز، بسیار سودمند و شایسته است.

کتابنامه

- * قرآن کریم.
- * نهج البلاغه، ترجمه سیدجعفر شهیدی.
۱. آمدی، عبدالواحد بن محمد، غرر الحکم و درر الکلم، قم، دفتر تبلیغات اسلامی، ۱۳۶۶ ش.
 ۲. ابن بابویه قمی، محمد بن علی (شیخ صدوق)، الامالی، چاپ چهارم، کتابخانه اسلامی، ۱۳۶۲ ش.
 ۳. ابن بابویه قمی، محمد بن علی، من لایحضره الفقیه، چاپ سوم، قم، مؤسسه النشر الاسلامی، ۱۴۱۳ ق.
 ۴. ابن سعد، الطبقات الکبری، بیروت، دار صادر، بی تا.
 ۵. ابن فارس، احمد، معجم مقایس اللغه، بیروت، دار الجیل، بی تا.
 ۶. ابن منظور، لسان العرب، بیروت، دارالفکر، ۱۴۱۰ ق.
 ۷. انصاری، مرتضی، المکاسب، چاپ دوم، قم، دهقانی، ۱۳۷۴ ش.
 ۸. ایمانی، محسن، بررسی ابعاد تربیتی و روان‌شناختی دوران عقد، تهران انتشارات انجمن اولیا و مربیان، ۱۳۸۱ ش.
 ۹. برومند، سیدمهدی، شیوه‌های تعلیم و تربیت در قرآن و سنت، رشت، انتشارات کتاب مبین، ۱۳۸۰ ش.

۱۰. بولتون، رابرت، روان‌شناسی روابط انسانی، ترجمه حمیدرضا سهرابی، تهران، رشد، ۱۳۸۱ ش.
۱۱. بیهقی، احمد بن حسین، السنن الكبرى، بیروت، دارالفکر، بی‌تا.
۱۲. جولیاتتی، وود، ارتباطات میان‌فردی، روان‌شناسی تعامل اجتماعی، ترجمه مهرداد فیروزبخت، تهران، مهتاب، ۱۳۷۹ ش.
۱۳. حرّانی، ابن شعبه: تحف العقول، ترجمه کمره‌ای، تهران، کتابفروشی اسلامیة، ۱۳۹۸ ق.
۱۴. حرّ عاملی، محمد بن حسن، وسائل الشیعه، قم، مؤسسه آل‌ال‌بیت لاحیاء التراث، ۱۴۰۹ ق.
۱۵. خوبی، حبیب‌الله، منهاج البراعة فی شرح نهج البلاغه، تهران، المكتبة الاسلامیه، ۱۳۸۲ ق.
۱۶. دانشنامه امام علی 7، زیر نظر علی‌اکبر صادقی رشاد، تهران، مرکز نشر آثار پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی، ۱۳۸۰ ش.
۱۷. راغب اصفهانی، حسین بن محمد، المفردات فی غریب القرآن، تحقیق محمد سیدگیلانی، بیروت، دارالمعرفه، بی‌تا.
۱۸. ریچاردسون، جری، معجزه ارتباط و ان‌ال‌پی، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، چاپ هفتم، تهران، نشر پیکان، ۱۳۸۱ ش.
۱۹. زبیدی، محمد بن محمد، اتحاف السادة المتّقین بشرح احیاء علوم الدین، بیروت، دارالکتب العلمیه، ۱۴۰۹ ق.
۲۰. سعدی شیرازی، کلیات سعدی، «گلستان»، تهران، بهزاد، ۱۳۸۲ ش.
۲۱. سیوطی، جلال‌الدین، الاتقان فی علوم القرآن، تحقیق محمد ابوالفضل ابراهیم، بی‌تا.
۲۲. سید علی، الجامع الصغیر، بیروت، دارالفکر، ۱۴۰۱ ق.
۲۳. طباطبایی، سیدمحمدحسین، المیزان فی تفسیر القرآن، قم، جامعه المدرسین، بی‌تا.

۲۴. طبرانی، سلیمان بن احمد، **المعجم الكبير**، تحقیق حمدی عبدالمجید سلفی، چاپ دوم، قاهره، دار احیاء التراث العربی.
۲۵. طبرسی، حسن بن فضل، **مکارم الاخلاق**، چاپ ششم، انتشارات الشریف الرضی، ۱۳۹۲ ق.
۲۶. طبرسی، فضل بن حسن، **مجمع البیان فی تفسیر القرآن**، بیروت، دارالمعرفه، ۱۴۰۶ ق.
۲۷. غزالی، ابوحامد محمد بن محمد، **احیاء علوم الدین**، بیروت، دارالمعرفه، ۱۴۰۲ ق.
۲۸. فضل‌الله، محمدحسین، **گفتگو و تفاهم در قرآن کریم**، ترجمه سیدحسین میردامادی، تهران، مرکز بین‌المللی گفتگوی تمدن‌ها، ۱۳۸۰ ش.
۲۹. فیض کاشانی، محمد بن مرتضی (ملا محسن)، **المحجّة البيضاء فی تهذیب الاحیاء**، تصحیح علی‌اکبر غفاری، چاپ چهارم، قم، دفتر انتشارات اسلامی، ۱۴۱۷ ق.
۳۰. قمی، شاذان بن جبرئیل، **الفضائل**، نجف، المكتبة الحیدریه، ۱۳۸۱ ق.
۳۱. کلینی، محمد بن یعقوب، **الکافی**، چاپ چهارم، تهران، دار الکتب الاسلامیه، ۱۳۶۵ ش.
۳۲. گابور، دون، **مهارت‌های گفتگو**، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، تهران، پیک بهار، ۱۳۸۱ ش.
۳۳. گری، جان، **مردان مریخی و زنان ونوسی**، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، تهران، نشر البرز، ۱۳۷۶ ش.
۳۴. متقی هندی، علاء‌الدین علی، **کنز العمال**، تحقیق بکری حیانی و صفوة السقا، بیروت، مؤسسه الرساله، ۱۴۰۹ ق.
۳۵. مجلسی، محمدباقر، **بحار الانوار**، بیروت، مؤسسه الوفاء، ۱۴۰۴ ق.

۳۶. محمدی ری‌شهری، محمد، *میزان الحکمه*، چاپ چهارم، مکتب الاعلام الاسلامی، ۱۳۷۲ ش.
۳۷. معرفت، محمدهادی، *علوم قرآنی*، قم، مؤسسه فرهنگی انتشاراتی التمهید، ۱۳۷۸ ق.
۳۸. مکارم شیرازی، ناصر و دیگران، *تفسیر نمونه*، چاپ دوازدهم، تهران، دارالکتب الاسلامیه، ۱۳۷۴ ش.
۳۹. مک‌کی، ماتیو و دیگران، *رابطه مؤثر*، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، تهران، اسرار دانش، ۱۳۷۹ ش.
۴۰. ناصحیان، علی‌اصغر، «فلسفه وجود متشابهات در قرآن»، *مجله تخصصی دانشگاه علوم اسلامی رضوی*، سال ۱۳۸۰، شماره اول.
۴۱. نجفی، محمدحسن، *جواهر الکلام*، تحقیق محمد قوچانی، المکتبه الاسلامیه، بی‌تا.
۴۲. نراقی، محمد مهدی، *جامع السعادات*، تصحیح محمد کلانتر، چاپ چهارم، بیروت، مؤسسه الاعلمی، بی‌تا.
۴۳. نظامی گنجوی، الیاس بن یوسف، *کلیات حکیم نظامی گنجوی*، «لیلی و مجنون»، چاپ دوم، تهران، انتشارات بهزاد، ۱۳۸۱ ش.
۴۴. هارجی، اُون و کریستین ساندرز و دیوید دیکسون، *مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی*، ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت، تهران، رشد، ۱۳۷۷ ش.