

## راهکارهای رفع موانع ارتباطات انسانی از منظر قرآن و روایات

با رویکرد تربیتی

### چکیده

انسان برای رفع نیازهای زندگی خود، به تعامل و ارتباط با دیگران وابسته است؛ اما گاهی این ارتباط دچار نابسامانی و نابهنجاری می‌شود. عواملی را که سبب اختلال در روابط میان فردی می‌گردد، سدهای ارتباطی می‌نامند. هدف نوشته‌ی پیش رو، بیان راهکارهای رفع موانع ارتباطات انسانی، در آموزه‌های دینی با رویکرد تربیتی است. روش تحقیق، توصیفی-تحلیلی، با نگاهی قرآنی-روایی و رویکرد تربیتی است که پس از طرح نکات مقدماتی و بیان موانع ارتباطی، با جستجو در آیات و روایات، به مجموعه‌ای از راهکارها پرداخته است. یافته‌ها نشان می‌دهد، با تأمل در این متون، راهکارهای بینشی، کنشی و انگیزشی را می‌توان برای رفع موانع و بهبود ارتباطات انسان، به‌منظور رسیدن به تربیت اسلامی مشاهده کرد. نتیجه‌ی پژوهش بیان می‌کند: اولین گام، «روش بینشی» است؛ تا نگاه فرد نسبت به خود، خدا و دیگران تغییر نکند و انسان به شناخت درستی از پیرامون خود نرسد، هیچ اقدامی ثمربخش نیست. در گام بعدی، باید انگیزه‌ی فرد تغییر کند (روش انگیزشی). شخص باید مثبت‌نگر باشد، با دیگران همدلی و همراهی کند، حسن خلق داشته باشد و از لغزش افراد به‌راحتی درگذرد. در انتها، با روش کنشی، رفتار خود را با دیگران اصلاح کند تا به تربیت صحیحی در حوزه‌ی فردی و اجتماعی دست یابد. شایان توجه است که در آموزه‌های دینی، بر توأمان بودن همه‌ی راهکارها باهم توصیه‌شده است.

### حسین خاکپور

دانشیار علوم قرآن و حدیث  
دانشگاه سیستان و بلوچستان  
نویسنده‌ی مسئول.

### مرضیه احمدزاده

کارشناس ارشد علوم قرآن و حدیث  
دانشگاه سیستان و بلوچستان.

### غلامرضا رضوی دوست

مربی علوم قرآن و حدیث دانشگاه  
سیستان و بلوچستان.

### واژگان کلیدی:

راهکار، موانع، ارتباط انسانی،  
قرآن، کنش، تربیت.

احساس نیاز در انسان‌ها سبب برقراری ارتباط میان‌فردی شد و با تحول جامعه، مهارت‌های انسان در برقراری ارتباط نیز متحول گشت. در طول تاریخ، چگونگی ارتباطات انسانی در وقوع و یا جلوگیری از وقایع و رخدادها نقش مهمی ایفا کرده است. با ظهور اسلام، مهارت‌ها و ویژگی‌های متفاوتی از چگونگی ارتباطات انسانی به جهان معرفی شد. پیامبر اسلام با مهارت‌های ارتباطی، دیگران را به خود جذب کردند. بر همین اساس می‌توان ادعا کرد که «رتباط» از ابتدای خلقت تاکنون، نقش مهمی در زندگی بشر داشته و اسلام نگاه تربیتی خاصی به آن کرده است.

بخش چشمگیری از تعالیم اخلاقی اسلام برای رسیدن به تربیت دینی، به حوزه رفتارهای جمعی و روابط اجتماعی مسلمانان بازمی‌گردد. این تعالیم، با وجدان و خرد جمعی بشری سازگار است و مبنای تنظیم مناسبات و تعاملات اجتماعی انسان مسلمان به‌شمار می‌آید.

واژه‌ی ارتباط از ریشه‌ی لاتین communis به معنای اشتراک است. این واژه در زبان فارسی، به معنای پیوند و ربط دادن و به‌صورت اسم مصدر به معنای بستگی، پیوند، پیوستگی و رابطه کاربرد دارد (دادگران، ۱۳۷۴، ص ۱۴). «ارتباط فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر [است]» (ساروخانی، ۱۳۶۸، ص ۵). کولی، ارتباط را مکانیسمی می‌داند که روابط انسانی بر اساس و به‌وسیله‌ی آن به وجود می‌آید و تمام مظاهر فکری و وسایل انتقال و حفظ آنها، در مکان و زمان، بر پایه‌ی آن توسعه می‌یابد (زورق، ۱۳۸۹، ص ۳۸). از نگاه دیگر، «ارتباط عبارت است از فراگرد انتقال پیام از سوی فرستنده برای گیرنده، مشروط بر آنکه در گیرنده‌ی پیام، مشابهت معنی، با معنی موردنظر فرستنده‌ی پیام ایجاد شود» (محسنیان‌راد، ۱۳۹۲، ص ۱۲). به‌طور خلاصه می‌توان گفت: صرف ارسال پیام از فرستنده به گیرنده، ارتباط نیست؛ زیرا ارتباط جریانی دوسویه است که به‌واسطه‌ی آن، افکار، احساسات و عقاید به شکل پیام‌های کلامی و غیرکلامی از طریق به کار بردن معانی - که برای دو طرف یکسان است - به دیگری منتقل می‌شود؛ بنابراین، تعریف اخیر را به‌مثابه‌ی تعریف منتخب برمی‌گزینیم. به‌طورکلی، ارتباطات انسانی شامل شناخت همه‌ی فعل‌وانفعالات سلوک و رفتار اجتماعی افراد یک گروه انسانی است (پرهیزگار، ۱۳۵۴، ص ۳). آنچه از نفوذ ارتباط می‌کاهد و سبب می‌گردد که ارتباط مؤثر واقع نشود و سوءتفاهم به وجود بیاید، موانع ارتباطی یا اختلالات نامیده می‌شود (هاشمی، ۱۳۸۵، ص ۱۰)؛ یعنی هر عاملی که به جلوگیری از ارتباط انسانی منجر گردد و یا در راه ایجاد آن خلل وارد کند، موانع ارتباطی نامیده می‌شود. با توجه به اینکه قرآن و روایات برای هر یک از ابعاد وجودی انسان راه‌برد و برنامه‌ای روشن و مدون دارد، رویکرد اسلام به انسان، واقع‌بینانه و ترکیبی از دو رویکرد آفاقی و آنفوسی است؛ به سخن دیگر، برنامه‌ها و آموزه‌های تربیتی و معرفتی دین اسلام از یک‌سو، ناظر به بعد فردانی و ساحت تنهایی او است و از سوی دیگر، به زندگی اجتماعی او بذل توجه و عنایت شایان دارد؛ از این‌رو در متون دینی، راهکارهای مناسبی برای رفع سدهای ارتباطی پیش‌بینی شده است.

## پیشینه‌ی پژوهش

تا جایی که نگارندگان بررسی کرده‌اند، تاکنون کتاب، پایان‌نامه و مقاله‌ی مستقلی درباره‌ی راهکارهای رفع موانع ارتباط انسانی از منظر قرآن و روایات نوشته نشده است؛ اما به‌طور عام می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: بولتن (۱۳۹۱) در فصل دوم کتاب روان‌شناسی روابط انسانی (مهارت‌های مردمی)، به‌طور خاص به بیان موانع ارتباطی می‌پردازد. فصل هفتم کتاب مبانی ارتباطات انسانی (فرهنگی، ۱۳۷۳)، به اثربخشی ارتباط میان‌فردی اشاره می‌کند. مقاله‌ی «بررسی مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی در سیره معصومان» (فیاض و کریمی، ۱۳۸۹)، به بیان مهارت‌های ارتباطی بر مبنای سیره‌ی معصومین پرداخته است؛ اما پژوهش حاضر قصد دارد: راهکارهای رفع موانع ارتباط انسانی را با استفاده از آموزه‌های قرآنی و روایی- در ابعاد تربیتی - تحلیل و بررسی کند.

## ۲. موانع ارتباطات انسانی

از منظر اسلام، زندگی انسان هنگامی روی در کمال و سعادت خواهد داشت که رفتار و کردار او بر آداب و هنجارهای شایسته و قواعد روشن و نیکو سامان یابد که آموزه‌های دینی به‌تفصیل و با ذکر جزئیات، منظومه‌اش را تدوین کرده‌اند؛ اما اگر در فرآیند ارتباط، میان فرستنده، گیرنده، محتوای پیام، وسیله‌ی ارتباط و بازخورد پیام، مشکل و یا اختلالی رخ دهد، موانع ارتباطی ایجاد می‌شود که مهم‌ترین آنها را طرح می‌کنیم:

### ۲-۱. تفاوت قائل شدن در برخورد

یکی از موانع ارتباطی، تفاوت قائل شدن میان افراد است. آیات و روایات تربیتی بسیاری بر این مسئله تأکید دارند که تفاوت قائل شدن میان انسان‌ها می‌تواند هم باعث خشم خدا و هم انقطاع ارتباطی شود و انسان را از تعالی و تربیت اسلامی دور سازد؛ به‌عنوان نمونه، سوره‌ی مبارکه «عبس» آنجا که می‌فرماید: «عَبَسَ وَتَوَلَّىٰ أَنجَاءَهُ الْأَعْمَى»؛ این تفاوت را باعث غضب خدا و سدی ارتباطی می‌داند. امام رضا<sup>(ع)</sup> نیز در حدیثی از تفاوت برخورد مسلمان فقیر با غنی به‌شدت انتقاد می‌کند و آن را موجب خشم خدا در قیامت می‌داند: هرکس با فقیر مسلمانی برخورد کند و بر او مانند غنی و ثروتمند سلام نکند، روز قیامت، به غضب خداوند دچار خواهد شد (شیخ صدوق، ۱۳۶۶، ص ۴۴۲). در آموزه‌های قرآن و روایات با نگاهی تربیتی، علت چنین امری در نژادگرایی و ترجیح بر اساس ثروت خلاصه‌شده است که به‌کرات نیز از نهی شده است. مؤید نژادگرایی را می‌توان به تفاوت در رنگ پوست، زبان، فرهنگ و گویش دانست که تعصب در این زمینه‌ها، خود عاملی برای جلوگیری از ارتباط می‌شود. اگر بر اساس آموزه‌های تربیتی قرآن، به برتری انسان‌ها بر اساس تقوا قائل باشیم، در رفع این مانع گام بر خواهیم داشت.

## ۲-۲. ترس

ترس مانع دیگری است که سبب اختلال در سیستم ارتباطی می‌شود. ترس از آن جهت به فرآیند ارتباط آسیب می‌رساند که انسان ترسو از گفتن پیام و سخن خود صرف‌نظر می‌کند و در صورت آغاز سخن، با کوچک‌ترین چالشی، ارتباط را رها کرده و به سرانجام نمی‌رساند (جانفزا و دیگران، ۱۳۹۵، ص ۳۷). در این باره، امیرمومنان علی<sup>(ع)</sup> فرمود: «إِذَا خَفَتَ الْخَالِقَ قَرَّرْتَ إِلَيْهِ، إِذَا خَفَتَ الْمَخْلُوقَ قَرَّرْتَ مِنْ (خوانساری، ۱۳۶۶، ج ۳، ص ۱۲۷)؛ هرگاه از خدا بترسی، به سوی او می‌گریزی؛ ولی هرگاه از مخلوق بترسی، از وی می‌گریزی». این روایت به دو نکته‌ی مهم اشاره می‌کند: ترس از خدا، خوب و باعث تعالی است؛ اما ترس از خلق سبب گریزان شدن از مردم و گرفتار شدن در وادی تنهایی است؛ از این رو، افرادی که ترس در وجود آنان رخنه کرده، قادر نیستند سخن خود را با صراحت و قاطعیت بیان کنند و غالباً در برقراری ارتباط با هم‌نوعان دچار شکست می‌شوند و این مشکل ناشی از عدم شناخت و ویژگی‌های درونی افراد است. در تربیت اسلامی، به همان اندازه که ترس از خدا ستایش شده، ترس از انسان‌ها و ابراز نکردن خواست‌های خود در برابر آنان نکوهش شده است.

## ۲-۳. خشم و غضب

از عوامل اختلال در سیستم ارتباطی و دوری از تربیت اسلامی، می‌توان به خشم و غضب اشاره کرد که در گزاره‌های دینی به آن توجه شده است. خداوند متعال در این باره می‌فرماید: «وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ (آل عمران، ۱۵۹)؛ اگر خشن، تندخو و سنگدل بودی، از اطراف تو پراکنده می‌شدند.» روشن است که گفتار و رفتار خشونت‌آمیز، باعث شکست رابطه و دوری مردم می‌شود. انسانی که خشمگین است، تعادل روانی ندارد و نیروی تعقل او تحت تأثیر قرار می‌گیرد و نمی‌تواند سخنان خود را درست بیان کند و پیام خود را بفرستد و دچار آسیب می‌گردد. غضب، خرده‌ها را دچار اختلال می‌کند و موجب می‌شود که حقیقت برای آدمی مخفی بماند (شفیعی و دیگران، ۱۳۸۵، ص ۱۳۲). حضرت علی<sup>(ع)</sup> می‌فرماید: «الْعَضْبُ يَفْسُدُ الْأَبَابَ وَ يُبْعِدُ مِنَ الصَّوَابِ (همیمی آمدی، ۱۳۶۶، ج ۱، ص ۶۵)؛ خشم، عقل‌ها را تباه می‌گرداند و انسان را از حقیقت دور می‌سازد» و نیز در روایتی دیگر از حضرت علی<sup>(ع)</sup> آمده است: «شِدَّةُ الْعَضْبِ تُغَيِّرُ الْمَنْطِقَ وَ تَقَطِّعُ مَادَّةَ الْحُجَّةِ وَ تُفَرِّقُ الْفَهْمَ؛ شدت خشم، نحوه‌ی سخن گفتن را تغییر می‌دهد و ریشه‌ی برهان را قطع می‌کند و درک و فهم را از هم می‌گسلد» (کراجکی، ۱۴۱۰ ق، ج ۱، ص ۳۱۹). خشم از مهم‌ترین عوامل دوری از تربیت اسلامی است و در همه‌ی ادیان مذمت شده است. شخص عصبانی، نمی‌تواند سره را از ناسره تشخیص دهد و در ارتباطات موفق عمل کند. در این صورت، نوع بیان مطلب، چون توأم با خشم است، تغییر می‌کند و حتی منطق و استدلال نمی‌تواند کارایی داشته باشد (شفیعی و دیگران، ۱۳۸۵، ص ۱۳۲). تحلیل روایت نشان می‌دهد که خشم سبب تغییر آهنگ کلام می‌شود؛ از این رو، در نحوه‌ی تعامل اثر می‌گذارد. بر اساس این حدیث، خشم استدلال منطقی را از انسان سلب می‌کند و در نتیجه، پیوند میان کلام و درک را جدا می‌کند. درست به همین

علت است که انسان‌های پرخاشگر و دارای روحيات متلاطم شاید بتوانند ارتباطات متعددی برقرار کنند؛ اما مدت این ارتباط کوتاه خواهد بود. همین روحیه باعث برهم زدن این ارتباط می‌شود.

#### ۲-۴. دروغ

دروغ از صفت‌هایی است که در آموزه‌های دینی بسیار نکوهش شده و بر فرآیند ارتباط تأثیر منفی می‌گذارد. آیات و روایات بسیاری درباره‌ی زشتی دروغ سخن می‌گویند. خداوند متعال آن را برابر با نداشتن ایمان معرفی کرده است: «إِنَّمَا يَفْتَرِي الْكَذِبَ الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَ أُولَئِكَ هُمُ الْكَاذِبُونَ (نحل، ۱۰۵)؛ همانا دروغ می‌گویند کسانی که به آیات خداوند ایمان ندارند و دروغ‌گویان واقعی آنان هستند.» این آیه به‌خوبی، زشتی دروغ را مجسم کرده است. دروغ در تعامل با یکدیگر، سبب سلب اعتماد می‌شود. امام صادق<sup>(ع)</sup> از عیسی ابن‌مریم<sup>(ع)</sup> نقل فرمود: «کسی که بسیار دروغ گوید، ارزشش نزد خدا و نزد خلق او از بین می‌رود» (کلینی، ۱۴۰۷، ج ۲، ص ۳۴۱). در روایت دیگری از حضرت علی<sup>(ع)</sup> آمده است: «دروغ‌گو و مرده یکسان هستند؛ زیرا همانا برتری زنده بر مرده، در اطمینان مردم به اوست؛ پس وقتی مردم به سخن دروغ‌گو اعتماد نکنند، زنده بودنش باطل است» (تمیمی‌آمدی، ۱۳۸۸، ص ۱۵۰). از این‌رو، مهم‌ترین سرمایه‌ی یک جامعه، اعتماد و اطمینان عمومی است و مهم‌ترین چیزی که این سرمایه را نابود می‌کند، دروغ و خیانت است؛ به همین علت، پیشوایان دین از دوستی با چند طایفه از جمله دروغ‌گویان به شدت نهی کرده‌اند (حلال‌خور و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۵۷). امام علی<sup>(ع)</sup> می‌فرماید: «إِيَّاكَ وَ مَصَادِقَهُ الْكَذَابُ؛ فَاِنَّهُ كَالسَّرَابِ، يَقْرَبُ عَلَيْكَ الْبَعِيدَ وَ يَبْعَدُ عَلَيْكَ الْقَرِيبَ؛ از دوستی با دروغ‌گو بپرهیز که او همچون سراب است، دور را در نظر تو نزدیک و نزدیک را دور می‌سازد» (نهج‌البلاغه، کلمه‌ی قصار ۳۷). تأمل در احادیث فوق نشان می‌دهد: از نگاه تربیت اسلامی هم‌نشینی با دروغ‌گو باعث سلب اعتماد می‌شود و از آن نهی شده است؛ زیرا بی‌اعتمادی میان ارسال‌کننده و دریافت‌کننده پیام می‌تواند عاملی برای مانع ارتباطی دانست و دیگر رغبت و میلی برای ارتباط بیشتر میان آنان نخواهد بود.

#### ۲-۵. فضل‌فروشی در سخن

خودنمایی و فضل‌فروشی در سخن، ارتباط مؤثر را غیرممکن می‌سازد (ریچاردسون، ۱۳۷۴، ص ۴۳). در آموزه‌های دینی از این ویژگی با عنوان «تکبر» یاد می‌شود. با جست‌وجو در منابع دینی با نگاهی تربیتی به دست می‌آید که تکبر در همه‌ی اعمال انسان و حتی کیفیت راه رفتن او هم آشکار می‌شود. خداوند از قول لقمان حکیم می‌فرماید: «وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَ لَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ» (لقمان، ۱۸). در اینجا، به دو صفت بسیار زشت و ناپسند اشاره شده که مایه‌ی از هم پاشیدن روابط صمیمانه‌ی اجتماعی است: یکی تکبر و بی‌اعتنائی و دیگر غرور و خودپسندی. این دو، انسان را از تربیت دور می‌سازند و انسان را در عالمی از توهم و خودبرتربینی فرومی‌برند و رابطه‌ی او را از دیگران قطع می‌کنند. در حدیثی از پیامبر اکرم<sup>(ص)</sup> می‌خوانیم: «کسی که از روی غرور و تکبر، روی زمین راه برود،

زمین و کسانی که در زیر زمین خفته‌اند و آنان که روی زمین هستند، همه او را لعنت می‌کنند» (مکارم شیرازی، ۱۳۸۲، ج ۳، ص ۵۶۰)؛ از این رو، قرآن کریم می‌فرماید: «فَلَا تُزَكُّوا أَنْفُسَكُمْ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنِ اتَّقَى (نجم، ۳۲)؛ پس خودستایی نکنید، زیرا او پرهیزگاران را بهتر می‌شناسد.» بنا بر آنچه بیان شد، تکبر و خودنمایی در سخن و رفتار، اثرات سوئی در روابط میان‌فردی و تربیت شخصی بر جای می‌گذارد. از دریچه‌ی تربیت اسلامی، غرور نه‌تنها غضب خداوند را به همراه دارد، بلکه باعث تنها شدن فرد و قطع ارتباط می‌شود. با نگاهی به اطرافیانمان مشاهده خواهیم کرد که افراد مغرور، جایگاه واقعی و اثرگذاری در روابط خودشان ندارند و معمولاً دیگران از آنان گریزانند.

#### ۲-۶. تحقیر

تحقیر را می‌توان از عوامل مهم موانع ارتباطی دانست. خداوند متعال می‌فرماید: «وَيْلٌ لِّكُلِّ هُمَزَةٍ لُّمَزَةٍ» (همزه، ۱). تحقیر فرد مسلمان، از مواردی که خداوند به شدت از آن نهی کرده و مرتکب آن را به آتش وعید داده است (رضوان فر، ۱۳۸۷، ص ۱۷۲-۱۷۱). رسول اکرم (ص) می‌فرماید: «أَدَّلَ النَّاسِ مَنْ أَهَانَ النَّاسَ؛ خوارترین مردم کسی است که مردمان را خوار شمارد» (شیخ صدوق، ۱۴۱۳ ق، ج ۴، ص ۳۹۶). (ابن بابویه، ۱۴۱۳ ق، ج ۴، ص ۳۹۶) و در روایت دیگری امام صادق (ع) فرمود: «مَنْ حَقَّرَ مُؤْمِنًا مَسْكِينًا لَمْ يَزَلِ اللَّهُ لَهُ حَاقِرًا مَاقِرًا حَتَّى يَرْجِعَ عَنِ مَحَقَّرِ تِهَ إِيَّاهُ؛ هر که مؤمن بینوایی را کوچک شمارد، خداوند پیوسته او را تحقیر کند و دشمنش دارد تا آنگاه که از تحقیر او دست بردارد» (ابن‌همام اسکافی، ۱۴۰۴ ق، ص ۳۱۸). بدون تردید، تحقیر آثار مخربی بر روابط میان انسان‌ها دارد. تحقیر فرد مقابل در یک ارتباط ممکن است راهی برای سرپوش گذاشتن بر ضعف خود و یا ناشی از مشکلات شخصیتی برای برتری‌جویی باشد و یا برای تثبیت فرد صورت گیرد که البته هر نوع آن و با هر قصدی که صورت گیرد، از رذایل اخلاقی به‌شمار می‌رود و به دور از تربیت اسلامی است؛ اما فروتنی، تواضع و احترام در سخن و عمل و استفاده از جملات و کلمات با بار معنایی مثبت، علاوه بر ایجاد رابطه‌ای محکم و بادوام، سبب پذیرش از سوی مخاطب می‌شود.

#### ۲-۷. مجادله

مجادله‌ی باطل از مهم‌ترین موانع ارتباطی است که در آموزه‌های دینی، تحت عنوان مراء و جدال بیان شده است. سرچشمه‌ی اصلی مجادله، کبر و غرور و خودمحوری است. در آموزه‌های تربیتی قرآن کریم، مجادله‌ی باطل به‌صراحت نکوهش شده است: «وَ كَانَ الْإِنْسَانُ أَكْثَرَ شَيْءٍ جَدَلًا» (کهف، ۵۴). انسان بیش از هر موجود دیگری سر جدال دارد. نکوهش مجادله به سبب آثار منفی آن در روابط انسانی است. چنانکه از امام هادی (ع) آمده است که در این‌باره می‌فرماید: «المرءُ يُفسدُ الصداقةَ القَدیمةَ وَ یحللُ العَقْدَةَ الوثیقةَ وَ اقلُّ ما فیهِ انَّ تَكونَ فیهِ المغالبهُ والمُغالبةُ أُسُّ أسبابِ القَطیعة» (مجلسی، ۱۴۰۳ ق، ج ۷۵، ص ۳۶۹) تأمل در بعد تربیتی حدیث نشان می‌دهد که مجادله، دوستی دیرین را از میان می‌برد و پیوند استوار را از هم می‌گسلد. چیره‌جویی کمترین چیزی است که در مجادله وجود دارد و عامل اصلی قطع رابطه است. بر این اساس، مجادله یکی

از مخرب‌ترین اختلال‌های ارتباطی از نگاه تربیت دینی است. چنین شخصی تلاش می‌کند سخن خود را بر کرسی بنشاند و مخاطب را محکوم کند؛ ولی نتیجه‌ی آن قطع ارتباط سالم است. حدیث پیش‌گفته، یکی از کلیدی‌ترین روایات در بحث سدهای ارتباطی به‌شمار می‌رود. البته مجادله در زمینه‌های مثبت آن، بسیار مفید است و کتب مختلفی نیز در فن جدال و مجادله نگاشته شده است؛ اما چنانچه فرد از پذیرش حق و حقیقت خودداری کند و درصدد برتری‌جویی هرچند بر پایه‌ی غلط باشد، مجادله‌ی وی، تنها به قطع رابطه منجر خواهد شد. در اندیشه‌ی تربیتی اسلام، فرد می‌تواند با تقویت روحیه‌ی انتقادپذیری و آموختن علم و دانش و همچنین کرنش در برابر کلام حق، به‌مرور، این رذیله‌ی اخلاقی را در خود کاهش دهد.

### ۲-۸. شوخی بیش‌ازحد

شوخی بیش‌ازحد، باعث رنجش طرف مقابل می‌شود. اگرچه شوخی از عوامل ارتباط اثربخش شادی روح مؤمن است؛ اما این خُلُق نباید به ورطه‌ی بی‌اخلاقی افتد. در رفتار معصومین، شوخی بیش‌ازحد جایگاهی نداشته است (جانفزا و دیگران، ۱۳۹۵، ص ۴۲). رسول خدا<sup>(ص)</sup> فرمود: شوخی، آبرو را می‌برد (مجلسی، ۱۴۰۳، ق، ج ۷۶، ص ۵۸). حضرت علی<sup>(ع)</sup> در این‌باره فرمود: «المزاح تُورث الضغائن؛ شوخی، کینه‌ها را دربی دارد» (همان، ج ۶۹، ص ۳۹۵). امام رضا<sup>(ع)</sup>، پیامبر<sup>(ص)</sup> را چنین توصیف می‌کند: ایشان در سخنان خود گاهی مزاح می‌کرد، نه به آن اندازه که خود را سبک کند و دیگری را برنجاند. امام حسین<sup>(ع)</sup> در حدیثی تربیتی می‌فرماید: حضرت رسول<sup>(ص)</sup> همواره چهره‌اش باز و اخلاقی نرم و گشاده‌رو بود. وی تندخو و سخت‌گیر نبود و به کسی ناسزا و دشنام نمی‌داد و از احدی عیب‌جویی نمی‌کرد؛ شوخی نمی‌کرد و از کسی مدح و ستایش نمی‌نمود. حضرت رسول<sup>(ص)</sup> از سه چیز خود را ننگه‌داشته بود: با مردم مراء و جدال نداشت، زیاد حرف نمی‌زد و از سخنان بی‌فایده احتراز می‌کرد (ابن‌بابویه، ۱۴۰۳، ق، ص ۷۹). این حدیث با بیان سیره‌ی اسوه‌ی حسنه‌ی اسلام و آموختن درس تربیتی مهم، به‌خوبی جایگاه مزاح و نوع آن را در تربیت اسلامی بیان می‌کند. بر اساس آنچه بیان شد، وجود موانع و خطاهای ارتباطی، مهم‌ترین علت سست کردن روابط بین‌فردی است که در اندیشه‌ی تربیتی اسلام برای برطرف کردن آنها راهکارهایی پیش‌بینی شده است.

### ۳. راهکارهای بینشی برای رفع موانع ارتباطات انسانی

بینش، نوع نگاه فرد نسبت به محیط پیرامون است و درواقع، اساس، پایه و علت‌العلل رفتارهای فرد در جامعه است. برخی موانع ارتباطی، در بینش فرد ریشه دارد که به مهم‌ترین راهکارها و روش‌های رفع این موانع با رویکرد تربیت اسلامی اشاره می‌کنیم:



### ۱-۳. نقش جهان‌بینی در اصلاح روابط انسانی (جهان‌شناسی الهی)

نوع نگرش و باور انسان‌ها نسبت به محیط اطراف و مبدأ هستی، جهان‌بینی افراد را شکل می‌دهد. جهان‌بینی توحیدی، اولین و اساسی‌ترین نگرش نسبت به اصلاح ارتباطات انسانی است؛ زیرا در این نوع بینش، انسان خود را ملزم و مقید به ضوابط و معیارهای الهی می‌کند و از این رهگذر، تحولات اخلاقی نظیر رعایت حقوق دیگران، حسن ظن، رعایت مواسات و برابری، تغافل و چشم‌پوشی و... در فرد ایجاد می‌شود که در ارتباطات او با انسان‌های دیگر، آثار مثبتی بر جای می‌نهد. انسانی که ارتباط با خداوند و مبدأ هستی را در خود تقویت کرده، در روابط اجتماعی به نحوی عمل می‌کند که احکام و دستورات الهی را اجرا نماید. در تربیت اسلامی، نتیجه‌ی تقویت روحیه‌ی ایمانی و ارتباطی با خداوند، دوری از رذایل و رفتارهای غیراخلاقی در جامعه است که تقویت و بهبود روابط انسانی را در پی خواهد داشت.

### ۲-۳. خودشناسی و خودآگاهی

آگاهی از خویش، اولین گام در شکل‌دهی و شکل‌گیری مهارت‌های ارتباطی است. آگاهی از خود، بر رفتار ارتباطی فرد با دیگران تأثیر می‌گذارد. افرادی که به خودآگاهی رسیده‌اند، به راحتی می‌توانند به تشریح خود و خواسته‌هایشان بپردازند (فرهنگی، ۱۳۷۴، ج ۱، ص ۱۳۷-۱۳۰). اسلام در بعد تربیتی، بر خودشناسی تأکید فراوان کرده است. خداوند می‌فرماید: «وَفِي الْأَرْضِ آيَاتٌ لِلْمُوقِنِينَ وَ فِي أَنْفُسِكُمْ أَفَلَا تُبْصِرُونَ» (ذاریات، ۲۲-۲۱). در این آیه، خداوند شناخت درون و نفس را چونان شناخت آسمان و زمین، سبب رسیدن به درجه‌ی اهل یقین می‌داند. حضرت علی<sup>(ع)</sup> می‌فرماید: «هر کس خود را شناخت، در واقع، شناختش نسبت به دیگران بیشتر خواهد شد» (تمیمی‌آمدی، ۱۴۱۰ ق، ص ۸۱۴). «آن کس که ارزش خود را نشناخت، هلاک شد» (نهج البلاغه، حکمت ۱۴۹). بر اساس این روایات، افرادی که قدر ارزش‌های خود را نمی‌دانند و از جایگاه خودآگاهی ندارند، رفتارشان با خود، نه تنها بر اساس معیارهای انسانی و دینی نیست، بلکه در رفتار با خلق خدا نیز مبنایی الهی یا دست‌کم مبنایی انسانی و مبتنی بر ارزش‌های انسانی و اخلاقی ندارند. بر این اساس، در اندیشه‌ی تربیتی اسلام، انسان پیش از اینکه با دیگران تعامل و ارتباط داشته باشد، با خود ارتباط برقرار می‌کند؛ از این رو، اهمیت شناخت خویش دوچندان می‌شود. با توجه به آیات قرآن و روایات، انسان اگر خود واقعی‌اش را درست بشناسد، عملکرد او مبتنی بر ارزش‌های اخلاقی است و در برقراری ارتباط با دیگر انسان‌ها، رفتار شایسته و پسندیده‌ای خواهد داشت. از سوی دیگر، در تربیت درون‌فردی اسلامی، شناخت خود و آگاهی از ویژگی‌های خدادادی می‌تواند به نوعی اعتماد به نفس واقعی در فرد منجر شود که بر اساس آن، می‌تواند بسیاری از موانع ارتباطی نظیر ترس و... را برطرف کند.



### ۳-۳. اندیشه‌ی خیرخواهانه

در تربیت اسلامی، «خیرخواهی» منزلت والایی دارد. نوح در قرآن می‌فرماید: «أُبَلِّغُكُمْ رِسَالَاتِ رَبِّي وَ أَنْصَحُ لَكُمْ (اعراف، ۶۲)؛ رسالت‌های پروردگارم را به شما ابلاغ می‌کنم و خیرخواه شما هستم.» در حدیث پرمعنائی از پیامبر اکرم<sup>(ص)</sup> نقل شده است که درباره‌ی مردی از انصار شهادت داد که او از اهل بهشت است. زندگی ساده‌ی او موجب سؤال شد. وی در جواب گفت: وضع من همان است که دیدید؛ ولی من نسبت به هیچ‌کس از مسلمانان که خدا نعمتی به او بخشیده، در دل خود، نه خیانتی می‌بینم و نه حسدی (بلکه من خیرخواه همه هستم و از نعمت‌های آنان خوشحالم) (مکارم شیرازی، ۱۳۷۷، ج ۲، ص ۱۵۰). تحلیل حدیث، نشان‌دهنده‌ی جایگاه والای اندیشه‌ی خیرخواهی در تربیت اسلامی است. اگر این تفکر در فرد نهادینه شود، ارتباط میان فردی مستحکم می‌گردد و انسان‌ها به یکدیگر اعتماد بیشتری پیدا می‌کنند.

پیامبر اکرم<sup>(ص)</sup> می‌فرماید: «لینصح الرجل منکم اخاهُ لنصیحته لنفسه» (کلینی، ۱۴۰۷ ق، ج ۲، ص ۲۰۸). حدیث بیان می‌کند که انسان همان‌گونه که خیرخواه خود است، باید خیرخواه دیگران باشد؛ اما چگونه می‌توان این خیرخواهی را به مخاطب در یک ارتباط منتقل کرد؟ در اندیشه‌ی تربیت اسلامی، اگر فرد به این بینش و اعتقاد قلبی رسیده باشد که آنچه برای خود می‌پسندد، برای دیگران هم بپسندد، این اعتقاد به‌مرور در رفتار و سخن او نیز اثر خواهد داد. دادن مشاوره‌هایی مبتنی بر عدالت و بی‌طرفی، توجه به منافع فرد مخاطب، اعلام اشتباهات و خطرات مهم مخاطب با شیوه‌ی مناسب می‌تواند از مصادیق خیرخواهی در یک ارتباط انسانی باشد.

### ۴-۳. نگاه یکسان به همه (بینش توأم با تساوی)

ارتباط میان فردی هنگامی مؤثرتر خواهد بود که فضای حاکم مبتنی بر تساوی باشد. انسان‌ها اگر می‌خواهند ارتباط مؤثری داشته باشند، باید به تساوی در شخصیت آنان توجه شود (فرهنگی، ۱۳۷۴، ص ۱۲۱-۱۲۰). در آموزه‌های تربیتی اسلام نیز ارتباطات انسانی، دوطرفه و بر مبنای مواسات و برابری است. پیامبر هنگام دست دادن، ملاحظه‌کاری نمی‌کردند و ثروتمند و فقیر نزد ایشان یکسان بود: «وَ يُصَافِحُ الْغَنَى وَ الْفَقِيرَ» (مجلسی، ۱۴۰۳ ق، ج ۷۳، ص ۳۲). رسول خدا<sup>(ص)</sup> حتی آنگاه که به صاحبش می‌نگریست، لحظات نگاه را به تساوی میانشان تقسیم می‌کرد (همان، ج ۱۶، ص ۲۶۰). تأمل در دو حدیث فوق نشان می‌دهد که اسوه‌ی حسنه‌ی اسلام، چقدر در رفتار خویش دقیق بودند. نوع نگاه انسان‌ها باعث تفاوت در برخورد افراد با یکدیگر است؛ از این‌رو، رعایت مواسات و تبعیض قائل نشدن میان افراد، مهم‌ترین راهکار در ایجاد ارتباط ثمربخش است و نکته مهمی در تربیت اسلامی است که در نظام ارزشی اسلام و سیره معصومان، بر آن به‌صورت ویژه‌ای تأکید شده است.

#### ۴. راهکارهای انگیزشی رفع موانع ارتباطات انسانی

در قرآن و روایات علاوه بر راهکارهای بینشی، روش‌های انگیزشی مهمی برای برطرف کردن موانع ارتباطات انسانی وجود دارد که ناشی از توجه اسلام به بعد عاطفی و انگیزشی است.

#### ۴-۱. مثبت‌نگری

در آموزه‌های تربیتی اسلام، «مثبت‌نگری» به‌عنوان یک راهکار مهم در ارتباطات انسانی شناخته می‌شود و از آن به «حسن ظن» تعبیر می‌شود. داستان حضرت یوسف در قرآن، نمونه‌ی بسیار زیبای نگرش مثبت در زندگان مؤمن خداست. حضرت یوسف در اثر جفای برادرانش، سال‌ها از خانواده دور شد، رنج زندان کشید، غم غربت تحمل کرد؛ اما وقتی پس از بیست‌وپنج سال، پدر را ملاقات کرد، ذره‌ای از غم و اندوه و جفایی که بر وی رفته بود، سخن نگفت، بلکه فرمود: «قَدْ أَحْسَنَ بِي إِذْ أَخْرَجَنِي مِنَ السِّجْنِ وَجَاءَ بِكُم مِّنَ الْبَدْوِ مِنْ بَعْدِ أَنْ نَزَعَ الشَّيْطَانُ بَيْنِي وَبَيْنَ إِخْوَتِي إِنَّ رَبِّي لَطِيفٌ لِّمَا يَشَاءُ إِنَّهُ هُوَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ» (یوسف، ۱۰۰). تحلیل کلام حضرت یوسف، نشان‌دهنده‌ی اوج مثبت‌اندیشی است. اولین سخن ایشان با پدر، شکر خدا بود و تنها به موهبت‌های الهی اشاره می‌کند نه بیان تلخی‌ها. او شیطان را عامل جفای برادران می‌داند و با مثبت‌اندیشی و غیرمستقیم این‌گونه وانمود می‌کند که برادران من بد نیستند، شیطان آنان را وسوسه کرده است (قرآنتی، ۱۳۸۸، ج ۴، ص ۲۸۸).

در کلام معصومین<sup>(ع)</sup> نیز از مسلمانان خواسته شده است که نسبت به دیگران خوش‌بین باشند. حضرت علی<sup>(ع)</sup> می‌فرماید: کار برادر دینی‌ات را به بهترین شکل بنا بگذار، حتی اگر گمان بدبینی داری، هرگز به او گمان بد نبر، درحالی‌که می‌توانی توجیه نیکی برای آن بیابی (کلینی، ۱۴۰۷، ج ۲، ص ۳۶۲). نمونه‌ی بارز مثبت‌گرایی وجود نازنین پیامبر اکرم<sup>(ص)</sup> است. حضرت علی<sup>(ع)</sup> در این باره می‌فرماید: هنگامی‌که رسول خدا<sup>(ص)</sup> چیزی درخواست می‌کردند، اگر اراده می‌فرمود، جواب مثبت می‌داد و اگر قصد انجام آن را نداشت، سکوت می‌فرمود؛ اما هیچ‌گاه کلمه‌ی نه را بر زبان جاری نمی‌ساخت (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۹، ص ۳۲۷). از این رو، در آموزه‌های تربیتی دینی، خوش‌بینی، باعث آرامش و اطمینان قلبی می‌شود و دوستان را زیاد، ارتباطات را مستحکم و امراض روحی و روانی را از انسان زایل می‌کند. چنانچه خطا و اشتباه طرف مقابل را به‌خوبی و با نگاه مثبت، ارزیابی و بر اساس آن عمل کنیم، بی‌شک مخاطب نیز از مرام و شیوه‌ی رفتاری بسیار خوشحال می‌شود و به ادامه‌ی این ارتباط تمایل خواهد داشت؛ از این رو، خوش‌پنداری و دوری از گمان بد، در ارتباطات انسانی و تربیت اسلامی نقش اساسی دارد.

#### ۴-۲. همدلی

همدلی و همگامی از رایج‌ترین و پرکاربردترین روش‌ها برای از میان بردن موانع ارتباطی است. هنگامی‌که با دیگران همگام می‌شوید، درواقع به درون آنان می‌روید، در ذهن آنان جای می‌گیرید و درنتیجه، تجربه‌ای مانند آنان پیدا می‌کنید. همگام شدن مؤثر به شما امکان می‌دهد

با دیگران، برخورد همدلانه داشته باشید (ریچاردسون، ۱۳۷۴، ص ۶۱). در قرآن کریم می‌توان نمونه‌ای از همگامی را در محاجه‌ی پیامبر<sup>(ص)</sup> با مشرکان دید: «قُلْ مَنْ يَرْزُقُكُمْ مِنَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ قُلِ اللّٰهُ وَ إِنَّا أَوْ إِيَّاكُمْ لَعَلَىٰ هُدًى أَوْ فِى ضَلَالٍ مُّبِينٍ» (سبأ، ۲۴). در این جا بالینکه می‌دانیم گوینده‌ی سخن، به‌خوبی مهندین و گمراهان را از یکدیگر بازمی‌شناسد، با اتخاذ شیوه‌ی همگامی، مخاطب را از حالت تدافعی خارج می‌کند و با در نظر داشتن اینکه مخاطب، تنها اندیشه و خرد نیست و بلکه گرد آمده‌ی از عواطف و احساسات است، سعی در اقناع بعد عاطفی وی با استفاده از این شیوه دارد (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۱۸، ص ۸۷). در سیره‌ی تربیتی پیامبر<sup>(ص)</sup> نیز مشاهده می‌کنیم که ایشان با مخاطبان خویش همدل و همراه بود. در روایت از زیدبن ثابت آمده است: هرگاه با رسول خدا<sup>(ص)</sup> هم‌نشین می‌شدیم، اگر صحبت از آخرت بود، پیامبر هم همراه با ما راجع به آن صحبت می‌فرمود و اگر درباره‌ی دنیا گفت‌وگو می‌کردیم، با ما درباره‌ی دنیا صحبت می‌فرمود و اگر راجع به خوردنی‌ها و آشامیدنی‌ها سخن به میان می‌آمد، باز با ما درباره‌ی آن صحبت می‌فرمود (مجلسی، ۱۴۰۳، ق، ج ۱۶، ص ۲۳۵). همدلی و همراهی با مردم، از روش‌های ارتباط میان فردی رسول خدا<sup>(ص)</sup> بود که در اندیشه‌ی تربیت اسلامی به آن توصیه شده است. زندگی در جامعه امروز با تمامی فناوری‌ها و پیچیدگی‌های آن، فرد را با مشکلات و بن‌بست‌های گوناگون و جدیدی روبه‌رو می‌کند که انسان‌ها دوست دارند با افرادی ارتباط برقرار کنند که با آنان احساس همدلی و نزدیکی بیشتری داشته باشند. همدلی در کلام، باعث نزدیکی قلوب به یکدیگر می‌شود و همچنین می‌تواند در بیان موانع و اشتباهات مخاطب نیز تأثیر مثبتی داشته باشد و آثار منفی آن را کم می‌کند. پس می‌توان همزادپنداری و درک صحیح متقابل را نیز از راهکارهای مهم انگیزشی رفع موانع ارتباط دانست.

#### ۳-۴. تواضع و فروتنی

تواضع و فروتنی نقطه‌ی مقابل تکبر و خودبینی است که در تربیت اسلامی جایگاه والایی دارد. امام صادق در بیانی، تواضع را چنین معنا کرده‌اند: «مِنَ التَّوَّاضُعِ أَنْ تَرْضَىٰ بِالْمَجْلِسِ دُونَ الْمَجْلِسِ وَ أَنْ تُسَلِّمَ عَلَىٰ مَنْ تَلَقَىٰ وَ أَنْ تَتَرَكَ الْمِرَاءَ وَ إِنْ كُنْتَ مُحِقًّا وَ أَنْ لَا تُجَبَّ أَنْ تُحَمَدَ عَلَىٰ التَّقْوَىٰ» (کلینی، ۱۴۰۷، ق، ج ۲، ص ۱۲۲؛ مجلسی، ۱۴۰۴، ق، ج ۸، ص ۲۴۹). حدیث فوق، قانع شدن به کمتر از جایگاه خود در مجالس، پیش‌دستی در سلام کردن، دوری از مجادله-حتی اگر حق با انسان باشد- و پرهیز از ستایش بی‌جا را از مصادیق تواضع می‌داند. قرآن کریم نیز به برخی از مصادیق تواضع اشاره کرده است و در این باره می‌فرماید: «وَ عِبَادُ الرَّحْمٰنِ الَّذِیْنَ یَمشُونَ عَلَى الْأَرْضِ وَ إِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا (فرقان، ۶۳)؛ بندگان خاص خداوند کسانی هستند که با آرامش و بی‌تکبر بر زمین راه می‌روند و هنگامی که جاهلان آنان را مخاطب سازند، به آنان سلام می‌گویند.»

پیام تربیتی آیه این است که مراد این نیست که راه رفتن عبادالرحمن متواضعانه باشد، بلکه نفی کبر و غرور و خودخواهی است که در همه‌ی اعمال انسان و حتی در کیفیت راه رفتن او آشکار می‌شود؛ زیرا ملکات اخلاقی همیشه خود را در لابه‌لای اعمال و گفتار و حرکات انسان

نشان می‌دهند تا آنجا که از چگونگی راه رفتن يك انسان می‌توان با دقت و موشکافی، به قسمت قابل توجهی از اخلاق او پی برد. امام رضا درباره‌ی تواضع می‌فرماید: «تواضع و فروتنی مراتبی دارد. مرتبه‌ای از آن، این است که انسان موقعیت خود را بشناسد و بیش از آنچه شایستگی آن را دارد، از کسی متوقع نباشد و با مردم به‌گونه‌ای معاشرت و رفتار کند که دوست دارد با او آن‌گونه رفتار شود و اگر کسی به او بدی کرد، در مقابل خوبی کند، خشم خود را فروخورد و گذشت پیشه کند و اهل احسان و نیکی باشد» (مجلسی، ۱۴۰۳ ق، ج ۲، ص ۱۲۴). در آیات و روایات، مصادیق بسیاری برای تواضع بیان شده که یکی از نتایج مهم آن، ایجاد ارتباط استوار با دیگران است. فرد متواضع در جان و قلب مردم جای دارد و مایه‌ی اعتماد است. پس همان‌گونه که انسان می‌بایست در رفتار، متواضعانه عمل کند، این امر می‌بایست در سخن نیز به کار آید تا علاوه بر جذب مخاطب، بر تأثیرگذاری سخن نیز کمک کند.

#### ۴-۴. حسن خلق

در اندیشه تربیتی اسلام، بد اخلاقی علت بسیاری از موانع ارتباطی است. در مقابل، حسن خلق سبب ایجاد ارتباط پایدار میان فردی است. قرآن کریم یکی از مزایای فوق‌العاده پیامبر<sup>(ص)</sup> را خوش اخلاقی ذکر کرده و می‌فرماید: در اثر لطف و مرحمت خدا، تو با مردم نرم‌خو و ملایم شدی و اگر خشن و تند می‌بودی، مردم از اطراف تو پراکنده می‌شدند. پس از خطای مردم درگذر و برای آنان طلب آمرزش کن (آل عمران، ۱۵۹)؛ بنابراین، همچنان که درباره‌ی پیامبر<sup>(ص)</sup> آمده است که خوش اخلاقی آن حضرت باعث پراکنده نشدن افراد از کنار ایشان شده است (همان، ۱۵۹)، پیامبر<sup>(ص)</sup> نیز حسن خلق را برترین عمل در ترازوی هرکس در قیامت می‌داند (مکرم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۱۷، ص ۶۰).

در حدیث دیگری رسول اکرم<sup>(ص)</sup> می‌فرماید: «إِنَّ الْخُلُقَ الْحَسَنَ يُذِيبُ الذَّنُوبَ كَمَا تُذِيبُ الشَّمْسُ الْجَمَدَ؛ همانا اخلاق خوب گناهان را آب می‌کند، همان‌گونه که خورشید برف را آب می‌کند» (محدث نوری، ۱۴۰۸ ق، ج ۸، ص ۴۴۵). امام صادق<sup>(ع)</sup> می‌فرماید: «تَلِينُ جَانِبِكَ، وَ تَطْيِيبُ كَلَامِكَ وَ تَلْقَى أَخَاكَ بِبِشْرٍ حَسَنٍ (شیخ صدوق، ۱۴۰۳ ق، ص ۲۵۳)؛ حسن خلق این است که نرم‌خو و مهربان باشی، گفتارت پاکیزه و مؤدبانه باشد و با برادرت با خوشرویی برخورد کنی.» به نظر می‌رسد در تربیت اسلامی، حسن خلق در واقع، اکسیر روابط انسانی است. افراد خوش خلق و خوشرو دوستان زیادی دارند، به طوری که حتی مخالفین نیز برای آنان احترام قائل هستند. از سوی دیگر، بیان کاستی‌ها، کینه‌ها و مشکلات به افراد، چنانچه از سوی فرد خوش خلق و با حسن خلق صورت گیرد، پذیرش و تأثیرگذاری آن بیشتر است. بر این اساس، با حسن خلق، فرد می‌تواند شرایط برقراری یک ارتباط مؤثر، با کیفیت و دارای اثر مثبت را ایجاد کند.

#### ۵-۴. تغافل (چشم‌پوشی)

تغافل در لغت، به معنای به غفلت زدن و بی‌خبر نشان دادن خود است (فراهیدی، ۱۴۰۹ ق، ج ۴، ص ۴۲۰). در اصطلاح، یعنی انسان از چیزی آگاه باشد و به عمد وانمود کند از آن بی‌اطلاع است. البته باید توجه داشت که این حالت، هنگامی پسندیده است که به سبب تأثیر مثبت تربیتی، از لغزش‌ها و عیوب شخص چشم‌پوشی شود تا در اصلاح رفتار و کردارش مؤثر واقع گردد (حسینی، ۱۳۹۲، ص ۲۸۵). خداوند درباره‌ی پیمان شکنی و آزار یهودیان به رسول خدا<sup>(ص)</sup> می‌فرماید: «فَبِمَا نَقُضِهِمْ مِيثَاقَهُمْ لَعَنَّاهُمْ وَجَعَلْنَا قُلُوبَهُمْ قَاسِيَةً يُحَرِّفُونَ الْكَلِمَ عَنْ مَوَاضِعِهِ وَنَسُوا حَظًّا مِمَّا دُكِّرُوا بِهِ وَلَا تَزَالُ تَطَّلِعُ عَلَى خَائِنَةٍ مِنْهُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِنْهُمْ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاصْفَحْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ» (مائده، ۱۳). خداوند در این آیه، از رسول خدا<sup>(ص)</sup> می‌خواهد: اگرچه از اعمال آنان آگاهی؛ اما از آنان درگذر و تغافل داشته باش. امام صادق<sup>(ع)</sup> درباره‌ی اهمیت تغافل سودمند می‌فرماید: «زندگی و معاشرت با مردم، پیمانه‌ی پری است که دو سومش فهم و آگاهی و یک‌سومش تغافل است» (ابن‌شعبه حرانی، ۱۴۰۴ ق، ص ۳۵۹). در حدیث دیگری می‌فرماید: «قدر و منزلت خود را با تغافل نسبت به امور پست و کوچک بالا ببرد... و در اموری که پوشیده و پنهان است، زیاد تجسس نکنید که عیب جویان شما زیاد می‌شوند و با چشم بر هم نهادن از دقت بیش‌ازحد در جزئیات، بزرگواری خود را ثابت کنید» (همان، ۱۳۸۸، ص ۲۰۶)؛ بنابراین، در اندیشه‌ی تربیت اسلامی، چشم‌پوشی از عیوب و خطاهای دیگران، سبب استحکام و پیوند ارتباط میان افراد می‌شود. در هر تعاملی بین انسان‌ها، امکان خطا و اشتباه وجود دارد و در صورت چشم‌پوشی نکردن، باعث گسست ارتباط می‌شود؛ اما تغافل، ارتباط را محکم و ریشه‌دار می‌کند. پیامبر اسلام<sup>(ص)</sup> در برخورد با خطاها و اشتباهات دیگران، از خطاهای آنان چشم‌پوشی می‌کردند و هرگاه، کسی عذرخواهی می‌کرد، عذر او را می‌پذیرفت (شیربندی، ۱۳۹۴، ص ۷۰).

با تأمل در آیات و روایات می‌توان گفت: در تربیت اسلامی، انسان در زندگی روزمره و در تعاملات با دیگران، خطاها و لغزش‌هایی می‌بیند که سبب سردی روابط میان‌فردی می‌شود. از نگاه اسلامی در اینجا، تغافل و چشم‌پوشی نکته‌ی مهمی در بهبود روابط انسانی است که فرد باید از راهکار نادیده‌انگاری و چشم‌پوشی بهره‌برد.

## ۵. راهکارها و روش‌های کنشی رفع موانع ارتباطات انسانی

با تأمل در آیات و روایات می‌توان راهکارهای کنشی برای رفع موانع ارتباطات انسانی یافت که مهم‌ترین آنها در ادامه ذکر می‌شوند.

### ۱-۵. برقراری تماس چشمی مناسب

بیشتر کنش‌های متقابل شخصی، با دوره‌ی کوتاهی شروع می‌شود که طی آن، دو نفر به‌صورت مستقیم به یکدیگر نگاه می‌کنند (حسین‌زاده، ۱۳۸۸، ص ۹۱). تماس چشمی به فرستنده این امکان را می‌دهد که پذیرش خود و پیامش را از سوی شنونده ارزیابی کند و پی‌برد در چه حالتی، شنونده با گوینده احساس راحتی‌تری دارد. از طرفی، شنونده‌ی پیام به‌وسیله‌ی تماس چشمی می‌تواند مقصود ویژه‌ی گوینده را از پیامش درک کند (بولتون، ۱۳۸۰، ص ۵۷). در برخی موارد می‌توان به‌وسیله‌ی یک نگاه، دیگران را از خود متنفر کنیم یا به‌وسیله‌ی یک نگاه، محبت خود را دل‌آنان بکاریم. نگاهی که توأم با مهر و عاطفه و محبت است، مسلماً وسیله‌ی جلب دوستان و ایجاد محبوبیت در قلوب دیگران است (فیاض و دیگران، ۱۳۸۹، ص ۲۱). رسول خدا<sup>(ص)</sup> می‌فرماید: «نگاه کردن مرد بایمان به‌صورت برادر مسلمان خود از روی محبت و علاقه، عبادت است» (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۷۴، ص ۸۰). سیره و روش پیامبر<sup>(ص)</sup> و معصومان که بیانگر تربیت اسلامی است، نشان‌دهنده‌ی توصیه و تأکید بر برقراری ارتباط غیرکلامی مؤثر و جلب محبت دیگران با استفاده از این روش پسندیده است؛ زیرا هنگامی که انسان به طرف مقابل خود نگاه کند، نشانه‌ی اهتمام و توجه او به فرد است و از این راه، ارتباط مؤثری را با او برقرار می‌کند (زارعی و دیگران، ۱۳۹۶، ص ۶۳).

تحلیل روایت و سیره‌ی معصومان نشان می‌دهد که در تربیت اسلامی، نوع نگاه انسان‌ها به یکدیگر هم می‌تواند سبب جذب و هم موجب طرد شدن افراد از یکدیگر شوند. نگاه‌های تند و خشن و یا از روی تمسخر، منجر به سردی روابط انسانی خواهد بود. از نگاه دینی شایسته است در برقراری ارتباط با دیگران، نگاهی توأم با محبت، علاقه و بر پایه‌ی احترام داشته باشیم، در این صورت است که روابط میان‌فردی پایدار خواهد بود.

### ۲-۵. رعایت ادب و احترام

از مهم‌ترین روش‌های رفتاری رفع موانع روابط انسانی، رعایت ادب و احترام است که تأثیر شایانی در مخاطب خواهد داشت. یکی از نکات مهم مربوط رعایت ادب در تربیت اسلامی و ارتباطات انسانی آن است که آنچه را درباره‌ی خود نمی‌پسندی، درباره‌ی دیگران هم روا ندانی و آنچه نسبت به خویش دوست می‌داری، برای دیگران هم بخواهی و آنچه را در کار دیگران زشت می‌شماری، برای خود نیز زشت بدانی. اگر از کارهای ناپسند انتقاد می‌کنی، همان کارها و صفات در تو نباشد. این نوعی ادب کردن خود است (محدثی، ۱۳۷۹، ص ۱۳۴) این مسئله به‌طور کامل، برگرفته از سیره‌ی عملی و گفتاری معصومان و متجلی در قرآن کریم است. به فرموده‌ی حضرت امیر<sup>(ع)</sup>: «کفاک ادبا لنفسک اجتناب ماتکرهه من غیرک (هاشمی خویی، ۱۴۰۰، ج ۲۱، ص ۴۹۰)؛

در ادب کردن تو به خویشتن، همین تو را بس که آنچه را از دیگری ناپسند می‌بینی، از آن پرهیز کنی.» نمونه‌ی اتم و اکمل ادب را می‌توان در سیره‌ی ائمه‌ی اطهار مشاهده کرد؛ به‌عنوان نمونه، روزی فرد نصرانی به امام باقر<sup>(ع)</sup> گفت: «انت بقر.» امام فرمود: «آنا باقر.» مرد گفت: «تو پسر زن آشپزی.» امام فرمود: «آشپزی شغل مادرم است.» مرد گفت: «تو پسر کنیز سیاه، زنگی و بدزبانی.» امام فرمود: «اگر این نسبت‌هایی که به مادرم دادی، راست است، خدا او را بیامرزد و اگر دروغ است، خدا تو را بیامرزد» (ابن شهرآشوب، ۱۳۷۹ ق، ج ۴، ص ۲۰۷). بی‌شک رفتار مؤدبانه‌ی امام با مرد نصرانی، سبب مسلمان شدن وی شد. شایسته است ما هم با تأسی از رفتار و سیره‌ی معصومین<sup>(ع)</sup>، با تربیت اسلامی در تعاملات و مراودات اجتماعی، با دیگران مؤدبانه برخورد کنیم، حتی هنگامی که طرف مقابل به رعایت ادب پایبند نیست. از نمونه‌ها و جلوه‌های آن می‌توان به سلام کردن، مصافحه (دست دادن)، صدا زدن با القاب پسندیده اشاره کرد.

### ۳-۵. قدردانی و سپاسگزاری

بر اساس آیات قرآن و روایات، قدردانی و سپاسگزاری از دیگران، ازجمله راهکارهای مؤثر در زدودن موانع ارتباطی است. رسول خدا<sup>(ص)</sup> می‌فرماید: «از همه‌ی مردم سپاسگزارتر آن کسی است که بیشتر از دیگران سپاسگزار مردم باشد.» (پاینده، ۱۳۸۲، ص ۲۸۷) و در روایت دیگری امام رضا<sup>(ع)</sup> می‌فرماید: «هرکسی از منعم سپاسگزاری نکند، از خداوند متعال سپاسگزاری نکرده است» (ابن بابویه، ۱۳۸۷ ق، ج ۲، ص ۲۴). سپاسگزاری سبب کاهش فشارها و تنش‌های میان‌فردی می‌شود، روح انسان را از گرفتار شدن در دام کینه‌توزی و دشمنی و احساس حقارت می‌رهاند که با رهایی انسان از این امور، دستیابی به روابط احسن و تأثیرگذار برایش نیز چندان دشوار نخواهد بود؛ زیرا هر فردی به ایجاد ارتباط با چنین فردی تمایل دارد و در پی استمرار رابطه‌ی خود با چنین کسی است (محدثی، ۱۳۷۹، ص ۲۱۴). در نگاه تربیت دینی، قدردانی و قدرشناسی از انسان‌ها، نقش مهمی در رفع موانع روابط انسانی ایفا می‌کند؛ زیرا وقتی در برابر عمل شایسته‌ی دیگران، از آنان مؤدبانه قدردانی می‌کنیم، روحیه‌ی خودباوری در فرد برانگیخته می‌شود و در وی اثر مثبتی می‌گذارد و موجب فزونی محبت و صمیمیت در افراد و در نتیجه، توسعه و گسترش روابط میان‌فردی می‌شود.

### ۴-۵. گوش کردن

گوش دادن سهم به‌سزایی در برطرف کردن موانع ارتباطات انسانی دارد؛ زیرا بی‌اعتنایی به سخنان گوینده، سبب سردی روابط و مختل شدن آن می‌شود. ازاین‌رو، گوش فرادادن عامل مهمی در از میان بردن موانع ارتباطی است. به علت اهمیت گوش دادن و نقش آن در ارتباطات انسانی است که قرآن کریم، پیامبر اکرم<sup>(ص)</sup> را به علت خوب گوش دادن توأم با احترام و خوش‌بینی می‌ستاید: «وَمِنْهُمْ الَّذِينَ يُؤْذُونَ النَّبِيَّ وَيَقُولُونَ هُوَ أذُنٌ قُلِّ أذُنٌ خَيْرٌ لَّكُمْ يَوْمِنُ بِاللَّهِ وَ يَوْمِنُ لِلْمُؤْمِنِينَ وَ رَحْمَةٌ لِلَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ» (توبه، ۶۱). آن حضرت برای گرفتن سخنان خوب مردم، گوش بود. به همین سبب از همه‌ی پیام‌آوران روی زمین موفق‌تر شد و در تأثیر گذاشتن بر دیگران بیشترین



توانایی را داشت (مدرسی، ۱۳۷۲، ص ۱۸۱). در اوصاف رسول خدا<sup>(ص)</sup> آمده است: اگر کسی شروع به تکلم می‌کرد، کاملاً ساکت می‌شدند و گوش فرا می‌دادند تا حرفش به پایان رسد (سنن، ۱۳۹۴، ص ۱۰۶). حضرت این رفتار پسندیده را به پیروان خود نیز توصیه می‌فرمود: «از جوانمردی است که اگر برادرت سخن گفت، به سخنش گوش بسپاری» (پاینده، ۱۳۸۲، ج ۲، ص ۷۷۷). بر اساس آیات و روایات، در اندیشه‌ی تربیت دینی، توجه نکردن به اطراف، از آداب درست گوش دادن است. به‌هیچ‌وجه سخن دیگری را قطع نکند که این نشانه‌ی کم‌ظرفیتی و بی‌ادبی است. چنانچه با بخشی از سخنان او مخالف است یا نظری به ذهنش می‌رسد تا پایان سخنانش صبر کند. اگر خبر یا حکایتی تعریف می‌کند که پیش‌تر شنیده شده است باید با چنان علاقه‌ای گوش دهد که تصور شود نمی‌داند و از زبان او اولین بار است می‌شنود؛ نه اینکه با بی‌اعتنایی به او بفهماند آن را شنیده و مطلع است (نک: محدثی، ۱۳۷۹، ص ۱۴۵-۱۴۴). اگر مشاهده کردید که فردی در شما تأثیر نیکو گذاشت، حتماً شنونده‌ی خوبی برای شما بوده است. اگر می‌خواهید هنگامی که برای نخستین بار با کسی روبه‌رو شوید، تأثیر خوبی در او بگذارید، شنونده‌ی خوبی برایش باشید (مدرسی، ۱۳۷۲، ص ۱۸۰).

با تأمل در آموزه‌های تربیتی قرآن و سیره‌ی رسول خدا و امامان معصوم<sup>(ع)</sup>، به‌جرت می‌توان گفت هنر خوب گوش دادن، از عوامل مؤثر در استمرار یک رابطه‌ی انسانی است. گوش دادن برای درک کردن و پاسخ مناسب دادن است. هنگامی که شما به‌دقت به صحبت‌های مخاطبتان گوش فرا می‌دهید، در نزد او محترم خواهید بود و تمایل به ادامه‌ی ارتباط را به دنبال خواهد داشت.

## ۵-۵. شفاف، قابل‌فهم و روان بودن سخن

بسیاری از سوءتفاهم‌ها در روابط انسانی، از مبهم بودن کلام ناشی می‌شود. فردی که سخن خود را به‌صورت شفاف و روشن بیان نمی‌کند، موجب دلخوری انسان‌های دیگر می‌شود؛ ازاین‌رو، شایسته است از به‌کارگیری لغات نامأنوس و واژگان پیچیده و غیرواضح اجتناب کرد و در چینش واژگان، الفاظی به‌کار برد که قابل‌فهم باشد و مخاطب در درک آن دچار وقفه نشود (پیشگر، ۱۳۹۰، ص ۹). حضرت علی<sup>(ع)</sup> می‌فرماید: «نیکوترین گفتار، کلامی است که منطقی و نظم، زیبایش کرده باشد و برای همه‌ی مردم، از خواص و عوام قابل‌فهم باشد» (تمیمی‌آمدی، ۱۳۷۳، ص ۴۶۳). با تأمل در این حدیث و سیره‌ی تربیتی امامان معصوم می‌توان گفت: سخن باید منطقی باشد تا برای هر شخصی از نظر عقلی پذیرفتنی باشد. کلام باید نظم داشته باشد؛ یعنی در استفاده از واژه‌ها دقت شود تا کلمات، کلافی سردرگم نشود و مخاطب، منظور اصلی گوینده را دریابد و سوم اینکه برای هر شخصی قابل‌فهم باشد؛ یعنی به میزان درک مخاطب توجه داشته باشیم (فیاض و دیگران، ۱۳۸۹، ص ۱۲). پیامبر می‌فرماید: «به ما پیامبران امر شده است تا با مردم در حد فهمشان سخن گوئیم» (برقی، ۱۳۷۱، ج ۱، ص ۱۹۵)؛ بنابراین، سخن باید با زبان ساده و روان باشد تا مخاطب به‌خوبی درک کند. خداوند متعال می‌فرماید: «وَ لَقَدْ يَسْرْنَا الْقُرْآنَ لِلذِّكْرِ فَهَلْ مِنْ مُدْرِكٍ (قمر، ۱۷)؛ ما قرآن را برای خواندن، فهمیدن و حفظ کردن آسان کردیم، آیا کسی از این کتاب آسان‌پند

می‌گیرد؟»

در سیره تربیتی اسلام، انتخاب دقیق و به‌جای واژه‌ها، شیوا و رسا سخن گفتن، پرهیز از پیچیده‌گویی، قابل‌درک و فهم بودن سخن برای همگان از جمله ویژگی‌های مهم کلام است که باعث جذب بیشتر مخاطب و برقراری ارتباطی مؤثرتر خواهد بود.

### ۶-۵. به‌نرمی سخن گفتن

به‌نرمی سخن گفتن با مخاطب، از روش‌های ارائه‌شده در قرآن و روایات در زدودن موانع ارتباطی است. از امام موسی کاظم<sup>(ع)</sup> نقل شده است که منظور از نرمی و عطوفت این است که به او احترام بگذارید و با کینه، او را صدا نزنید (مجلسی، ۱۴۰۳ ق، ج ۱۳، ص ۱۳۴).

هنگامی که خداوند، موسی و هارون را برای دعوت فرعون مأمور کرد، به آنان امر فرمود: «فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَيْسَ أَوْ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى» (طه، ۴۴). آیه‌ی قرآن گویای این مطلب است که سخن نرمی که همراه با تکریم مخاطب باشد، مؤثرتر از سخنی است که به درستی گفته شود. وقتی سخن گفتن با فرعون طغیانگر باید به نرمی باشد، پیداست که با دیگر مردم، به نحو اولی، باید این‌گونه سخن گفت (ذوالفقاری و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۱۳۳).

شایان توجه است که یکی از عوامل رشد و پیشرفت سریع اسلام و گرایش مردم به رسول گرامی اسلام، نرم‌خویی و نرم‌گویی آن بزرگوار با مسلمانان بود: «فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِن لَّمْ يَكُن لَّو كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ (آل‌عمران، ۱۵۹)؛ ای رسول! خدا تو را با خلق مهربان و خوش‌خو گردانیده است و اگر تندخو و سخت‌دل بودی، مردم از گرد تو پراکنده می‌شدند.» از وصیت‌های امام علی<sup>(ع)</sup> به فرزند بزرگوارش است که هرکس با تو به غلظت و خشونت رفتار کند، تو با او به نرمی و ملایمت برخورد کن؛ زیرا نرمی تو با او می‌تواند به‌سرعت موضعش را تغییر دهد (پیشگر، ۱۳۹۰، ص ۱۸). با تأمل در آیات و روایات می‌توان گفت: در اندیشه‌ی تربیتی اسلام، به‌نرمی سخن گفتن، ضمن اینکه سبب احترام به شنونده می‌شود، تأثیر سخن و گفته‌ها را در او زیاد می‌کند و از مقاومت و غلظت طرف مقابل می‌کاهد. حتی می‌توان در یک جمله‌ی دستوری که به‌صورت نرم و خشن بیان‌شده است، آثارش را مشاهده کرد. نرمی در سخن، جذابیت را به همراه دارد و قدرت اثربخشی آن را بیشتر می‌کند.

### ۷-۵. صداقت و راست‌گویی در گفتار

صداقت‌گوینده از عوامل مؤثری است که موجب دفع موانع ارتباطی می‌شود. محتوای بسیاری از آیات و روایات، بیان‌کننده‌ی راست‌گویی در گفتار است. امام صادق<sup>(ع)</sup> می‌فرماید: «مَنْ صَدَقَ لِسَانُهُ زَكِيَ عَمَلُهُ؛ کسی که گفتارش صادق باشد، عملش پاک خواهد بود» (کلینی، ۱۴۲۹ ق، ج ۳، ص ۲۷۰). گاهی، سخن انسان، راست و مطابق با واقع است؛ اما طبق آنچه می‌گوید، عمل نمی‌کند. چنین شخصی صداقت در رفتار ندارد. قرآن کریم، کسانی را که میان رفتار و گفتار آنان هماهنگی نیست، سخت نکوهش کرده و رفتار آنان را موجب خشم و غضب الهی شمرده است: «يَا أَيُّهَا

الذین آمنوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ، کَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ» (صَف، ۲-۱). رفتار انسان، بهترین مبلغ برای جذب دیگران است. هنگامی که انسان‌ها رفتار پسندیده‌ای را مشاهده می‌کنند، ناخودآگاه به‌سوی آن متمایل می‌شوند؛ ازاین‌رو، لازم است که مردم پیش از شنیدن گفتار، رفتار ما را ببینند. اگر رفتار صادقانه باشد، گفتار هم به دل می‌نشیند و چنانچه رفتار بیانگر صداقت فرد نباشد، گفتار نیز اثر چندانی ندارد (حسینی، ۱۳۹۲، ص ۲۷۲-۲۷۱). بر اساس تربیت اسلامی، اگر انسان در ارتباط با مخاطب، رفتار و گفتار صادقانه‌ای از خود نشان دهد، اعتماد مخاطب به گوینده را به همراه دارد و ارتباط، لذت‌بخش‌تر و اثرگذارتر خواهد بود. ازاین‌رو، انسان در نگاه اسلام، باید به‌گونه‌ای باشد که صداقت هم در گفتار و هم در رفتار او متبلور باشد. این رفتار سبب موفقیت او در ایجاد ارتباط با قاطبه‌ی جامعه می‌شود.

### ۸-۵. پرهیز از سخن زشت

سخن زشت، زمینه‌ساز اختلال در ارتباط میان‌فردی است و در تربیت اسلامی بسیار نکوهش شده است. امام علی<sup>(ع)</sup> می‌فرماید: «إِيَّاكَ وَ مُسْتَهْجِنَ الْكَلَامِ؛ فَإِنَّهُ يُؤْغِرُ الْقُلُوبَ» (خوانساری، ۱۳۶۶، ج ۲، ص ۲۹۸)؛ از به کار بردن الفاظ زشت سخت پرهیز کن؛ زیرا این عمل در دل‌های دیگران آتش عناد و کینه را شعله‌ور می‌سازد.» و نیز آن حضرت درباره‌ی زبان‌های زشت‌گویی می‌فرماید: «إِيَّاكَ وَ مَا يُسْتَهْجَنُ مِنَ الْكَلَامِ؛ فَإِنَّهُ يَحْبِسُ عَلَيْكَ اللَّئَامَ وَ يُنْفِرُ عَنْكَ الْكِرَامَ» (همان، ص ۱۵۶)؛ از سخنان قبیح و مستهجن پرهیز کن؛ زیرا زشت‌گویی، افراد پست و فرومایه را در اطراف تو نگه می‌دارد و اشخاص بزرگوار و نجیب را از گرد تو پراکنده می‌سازد.» قرآن نیز به پیروان خویش دستور می‌دهد از ناسزاگویی اجتناب کنند: «وَلَا تَسْبُوا الَّذِينَ يَدْعُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ فَيَسْبُوا اللَّهَ عَدَاوَةً بَغْيٍ عِلْمٍ» (انعام، ۱۰۸). همچنین، در آیه دیگری به گفتار نیکو توصیه می‌کند: «وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا» (بقره، ۸۳). امام باقر<sup>(ع)</sup> در می‌فرماید: «قولوا للناس ما تحبون ان يقال لكم فان الله يغيض اللعان السباب الطعان على المؤمنین الفاحش المتفحش السائل الملحف؛ بهتر و زیباتر از آن‌گونه که دوست دارید دیگران با شما سخن بگویند، با آنان سخن بگویید! به‌درستی که خداوند کسی را دشمن می‌دارد که به مؤمنین ناسزا گوید و آنان را لعنت کند و طعنه بزند» (مجلسی، ۱۴۰۳، ق، ج ۷۸، ص ۲۸۱). با تأمل در آیات و روایات درمی‌یابیم که در نگاه تربیت اسلامی، نوعی سفارش دوسویه مشاهده می‌شود. از یک‌سو، به سخن زیبا و فواید آن توصیه می‌کند و از سوی دیگر، از سخن زشت با بیان آثار زیان‌بار آن باز می‌دارد. سخن زشت انسان‌های بزرگوار را از اطراف شخص طرد و روابط انسانی را قطع می‌کند و از تعاملات انسانی به‌شدت می‌کاهد. بر این اساس، شایسته است انسان در ارتباطات روزمره‌ی خود با انسان‌های دیگر، از واژه‌های زشت و ناپسند، خودداری و عبارات نیکو و پسندیده را جایگزین آن کند. مسلماً کسی که خود را از این امر ناپسند بازدارد، موجب فزونی و تداوم ارتباط است.

## ۹-۵. پرهیز از فرمان دادن

در روایتی گزارش شده است که امام علی<sup>(ع)</sup> به یکی از یارانش نوشت: «سفارش می‌کنم تو را و خود را به پرهیزگاری.» در این روایت، یک نکته‌ی ظریف ارتباطی و تربیتی نهفته است و آن اینکه انسان فطرتاً از دستور و امر و نهی بیزار است و در صورت شنیدن کلام دستوری، تلاش می‌کند به نحوی از انجام آن سرباز زند. مولی علی<sup>(ع)</sup> در نامه‌ی خود به شیوه‌ی ماهرانه‌ای، این مانع ارتباطی را از میان برده و در آغاز نامه نوشته‌اند سفارش می‌کنم تو را (حالت امری و دستوری)، بلکه به خود نیز سفارش می‌کند تا فرد مقابل، در برابر ایشان جبهه‌گیری نکند. بر این اساس، مطالبه کردن، فرمان دادن، فشار آوردن و رفتارهایی از این قبیل، دیگران را وامی‌دارد در مقابل ما صف‌آرایی کنند. برای جلوگیری از چنین واکنش‌هایی، تنها کافی است خواسته‌های خود را محترمانه و در قالب تقاضا مطرح کنیم. هنگامی‌که چیزی را تقاضا می‌کنید، رفتارشان بر اساس احترام شکل می‌گیرد (فیاض و دیگران، ۱۳۸۹، ص ۱۶).

امام صادق در این‌باره می‌فرماید: «هرکس ریاست طلبد، هلاک شود» (کلینی، ۱۳۶۹، ج ۳، ص ۴۰۵). این روایت در راستای تربیت اسلامی بیان می‌کند: کسی که به دنبال برتری بر دیگران است و همواره دستور می‌دهد، موجب آسیب زدن به روابط میان‌فردی است.

## نتیجه‌گیری

با تأمل در آیات قرآن و روایات با رویکردی تربیتی، برای از میان بردن موانع ارتباطات انسانی، می‌توان سه راهکار را مشاهده کرد: «بینشی» «انگیزشی» و «کنشی». اولین و مهم‌ترین راه‌حل منابع اسلامی، بینشی است. تا نوع نگاه انسان نسبت به خدا، خود، هستی و دیگران تغییر نکند و اصلاح نشود هیچ راهکاری، مفید واقع نمی‌شود. در این راهکار لازم است نوع نگرش انسان نسبت به خداوند (جهان‌شناسی الهی)، خود و جامعه تغییر کند تا بتواند ارتباط درست درون‌فردی و فرافردی داشته باشد. در گام بعدی لازم است انگیزه‌ها اصلاح شود (راهکار انگیزشی). به‌کارگیری روش‌های مثبت‌نگری، همدلی، تواضع و فروتنی، حسن خلق، درگذشتن از خطای دیگران از جمله‌ی مهم‌ترین آنهاست که متون دینی پیشنهاد می‌کند؛ همچنین، برقراری تماس چشمی مناسب، رعایت ادب و احترام، گوش کردن، پرهیز از دستور دادن، در جنبه‌ی کنشی و رفتاری مؤثر خواهد بود (راهکار کنشی). در اندیشه‌ی تربیتی اسلام اگر این راهکارها به‌درستی و توأم باهم و در جای خود انجام گیرد، کمک شایانی در بهبود روابط انسانی خواهد داشت.

منابع

- قرآن کریم؛ ترجمه‌ی ابوالفضل بهرام‌پور؛ قم، اسوه، ۱۳۸۹ ش.
- نهج البلاغه؛ ترجمه‌ی محمد دشتی؛ تهران، شرکت تعاونی کارآفرینان فرهنگ و هنر، ۱۳۸۹ ش.
- ابن بابویه، محمدبن علی (شیخ صدوق)؛ معانی الاخبار، محقق/مصحح: علی‌اکبر غفاری؛ قم، دفتر انتشارات اسلامی وابسته به جامعه مدرسین حوزه علمیه قم، ۱۴۰۲ ق
- \_\_\_\_\_؛ من لایحضره الفقیه؛ قم، دفتر انتشارات اسلامی وابسته به جامعه مدرسین حوزه علمیه قم، ۱۴۱۳ ق.
- \_\_\_\_\_؛ علل الشرائع؛ ترجمه‌ی هدایت‌الله مسترحمی؛ تهران، کتاب‌فروشی مصطفوی، ۱۳۶۶ ش.
- \_\_\_\_\_؛ الامالی؛ تهران، کتابچی، ۱۳۷۶ ش.
- ابن شعبه حرانی، حسن بن علی؛ تحف العقول عن آل الرسول؛ محقق/مصحح: علی‌اکبر غفاری؛ قم، جامعه مدرسین قم، ۱۴۰۴ ق.
- \_\_\_\_\_؛ جعفری، بهزاد؛ تهران، دارالکتب الاسلامیه، ۱۳۸۸ ش.
- ابن شهر آشوب، محمدبن علی؛ مناقب آل ابی طالب؛ قم، علامه، ۱۳۷۹ ق.
- امین‌پور، فاطمه، معصومه؛ آداب گفتاری حاکم برسبک زندگی اسلامی از دیدگاه قرآن؛ معرفت، سال ۲۲، شماره‌ی ۸۵، ۱۳۹۲ ش.
- ایروانی، جواد؛ آداب گفتگو از دیدگاه قرآن و حدیث؛ مجله تخصصی الهیات و حقوق، شماره‌ی ۲۵، ۱۳۸۶ ش.
- ابن منظور، محمدبن مکرم؛ لسان العرب؛ محقق/مصحح: میردامادی؛ بیروت، دار صادر، ۱۴۱۴ ق.
- بولتن، رابرت؛ مهارت‌های ارتباطی؛ ترجمه‌ی منصور شاه ولی؛ شیراز، دانشگاه شیراز، ۱۳۸۰ ش.
- پاینده، ابوالقاسم؛ نهج الفصاحه؛ تهران، دنیای دانش، ۱۳۸۲ ش.
- پرهیزگار، کمال؛ روابط انسانی؛ اصفهان، کوروش کبیر، ۱۳۵۴ ش.
- پیشگر، زری؛ آداب سخن در قرآن و روایات؛ معارف قرآنی، شماره‌ی ۴، ۱۳۹۰ ش.
- تمیمی‌آمدی، عبدالواحدبن محمد؛ تصنیف غررالحکم و دررالکلم؛ محقق/مصحح: مصطفی درایتی؛ قم، دفتر تبلیغات اسلامی، ۱۳۶۶ ش.
- \_\_\_\_\_؛ غررالحکم و دررالکلم؛ محقق/مصحح: سید مهدی رجائی؛ قم، دارالکتب الاسلامیه، ۱۴۱۰ ق.
- \_\_\_\_\_؛ ترجمه‌ی لطیف و سعید راشدی؛ قم، پیام علمدار، ۱۳۸۸ ش.
- جانفزا، علی و علی خیاط؛ «بازدارنده‌های ارتباط در گفتار و رفتار امام رضا»؛ پژوهش‌های اجتماعی اسلامی، شماره‌ی ۱۰۹، ۱۳۹۵ ش.
- \_\_\_\_\_؛ «زیرساخت‌های درونی ارتباط مؤثر در احادیث امام رضا»؛ فرهنگ رضوی، شماره‌ی ۵، ۱۳۹۳ ش.
- حسین‌زاده، علی؛ «راهکارهای ارتباط مؤثر در میان اعضای خانواده»؛ معرفت، شماره‌ی ۱۴۷، ۱۳۸۸ ش.
- حسینی، داوود؛ راه سعادت، روابط انسان با دیگران از منظر اخلاق اسلامی؛ تهران، مشعر، ۱۳۹۲ ش.
- حلال‌خور، کوثر و نوروز امینی؛ اصول روابط اجتماعی در سبک زندگی قرآنی در حوزه تعاملات اجتماعی؛ احسن الحدیث، ۱۳۹۳ ش.
- خوانساری، آقا جمال‌الدین؛ شرح آقا جمال خوانساری بر غررالحکم و دررالکلم؛ محقق/مصحح:

- محمدبن حسین حسینی و جلال‌الدین محدث ارموی؛ تهران، دانشگاه تهران، ۱۳۶۶ ش.
- دادگران، سید محمد؛ مبانی ارتباط جمعی؛ تهران، فیروزه، ۱۳۷۴ ش.
  - ذوالفقاری، قدرت؛ مروتی، سهراب؛ شیرخانی، محمدرضا؛ «شاخص‌های سخن گفتن در اسلام»؛ معرفت، شماره ۱۹۷، سال ۲۳، ۱۳۹۳ ش.
  - رضوان فر، احمد؛ فرهنگ اخلاقی معصومین؛ قم، مرکز پژوهش‌های اسلامی صداوسیما، ۱۳۸۷ ش.
  - ریچاردسون، جری؛ وان. ال. پی؛ معجزه ارتباط؛ ترجمه مهدی قراچه‌داغی؛ تهران، البرز، ۱۳۷۴ ش.
  - زارعی، محمد؛ موسوی، سید محمدحسین؛ رضوی دوست، غلامرضا؛ کوهستانی، لیل؛ «مهارت‌های ایجاد ارتباط میان‌فردی و موانع آن در سیره نبوی»؛ مشهد، سخن‌گستر، ۱۳۹۶ ش.
  - زورق، محمدحسین؛ ارتباطات و آگاهی؛ تهران، سروش، ۱۳۸۹ ش.
  - ساروخانی، باقر؛ جامعه‌شناسی ارتباطات؛ بی‌جا، موسسه اطلاعات، ۱۳۶۸ ش.
  - سنمار، الهام؛ تأثیر مهارت‌های ارتباطی بر روابط انسانی از منظر قرآن کریم و روایات؛ شماره ۵۵، ۱۳۹۴ ش.
  - شیربندی، شکوفه؛ «اصول حاکم بر ارتباطات پیامبر اعظم در دوران مکی»؛ فرهنگ پژوهش، شماره ۳۲، ۱۳۹۴ ش.
  - شفیعی، عباس و خدمتی، ابوطالب؛ پیروز، علی آقا؛ رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی؛ قم، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، ۱۳۸۵ ش.
  - صادقی، هادی و محمدتقی سبحانی‌نیا؛ «جایگاه شناخت خود در رفتار اخلاقی انسان»؛ اخلاق، سال چهارم، شماره ۱۲، ۱۳۹۰ ش.
  - طباطبایی، محمدحسین؛ ترجمه تفسیر المیزان؛ ترجمه محمدباقر موسوی؛ قم، جامعه مدرسین حوزه علمیه قم دفتر انتشارات اسلامی، ۱۳۷۴ ش.
  - \_\_\_\_\_؛ سنن النبی؛ ترجمه حامد رحمت کاشانی؛ تهران، پیام عدالت، ۱۳۸۵ ش.
  - طبرسی، حسن‌بن‌فضل؛ مکارم الاخلاق؛ قم، الشریف الرضی، ۱۴۱۲ ق.
  - طوسی، محمدبن‌الحسن؛ تهذیب الاحکام؛ محقق/مصحح: محمدبن‌الحسن، خراسان حسن الموسوی؛ تهران، دارالکتب الاسلامیه، ۱۴۰۷ ق.
  - \_\_\_\_\_؛ الامالی؛ قم، دارالتقافه موسسه البعثه، ۱۴۱۴ ق.
  - فراهیدی، خلیل‌بن‌احمد؛ العین؛ قم، هجرت، ۱۴۰۹ ق.
  - فرهنگی، علی‌اکبر؛ ارتباطات انسانی؛ تهران، خدمات فرهنگی رسا، ۱۳۷۴ ش.
  - فیاض، ایراندخت و مرضیه کریمی؛ «بررسی مهارت‌های ارتباطی میان‌فردی در سیره معصومان»؛ تربیت اسلامی، شماره ۱۰، ۱۳۸۹ ش.
  - قرائتی، محسن؛ تفسیر نور؛ تهران، مرکز فرهنگی درس‌هایی از قرآن، ۱۳۸۸ ش.
  - کراجکی، محمدبن‌علی؛ کنز الفوائد؛ محقق/مصحح: عبدالله نعمه؛ قم، دارالذخائر، ۱۴۱۰ ق.
  - کلینی، محمدبن‌یعقوب؛ اصول کافی؛ ترجمه سید جواد مصطفوی؛ تهران، کتاب‌فروشی علمیه اسلامی، ۱۳۶۹ ش.
  - \_\_\_\_\_؛ الکافی (اسلامیه)؛ ترجمه علی‌اکبر غفاری و محمد آخوندی؛ تهران، دارالکتب الاسلامیه، ۱۴۰۷ ق.
  - \_\_\_\_\_؛ الکافی (دارالحدیث)؛ قم، دارالحدیث، ۱۴۲۹ ق.
  - کول، کریس؛ موفقیت در ارتباط؛ ترجمه وحیبه ابراهیمی؛ اصفهان، جامع پارسیان، ۱۳۸۳ ش.

## Archive of SID

- مجلسی، محمدباقر بن محمدتقی؛ بحارالانوار؛ بیروت، دار احیاء التراث العربی، ۱۴۰۳ ق.
- \_\_\_\_\_؛ مرآة العقول فی شرح اخبار الرسول؛ محقق/مصحح: سید هاشم رسولی محلاتی؛ تهران، دارالکتب الاسلامیه، ۱۴۰۴ ق.
- محدثی، جواد؛ اخلاق معاشرت؛ قم، حوزه علمیه قم، ۱۳۷۹ ش.
- محسنیان‌راد، محمد مهدی؛ ارتباطات انسانی؛ تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، ۱۳۹۲ ش.
- مدرسی، هادی؛ آذیر، حمیدرضا؛ شیخی، حمیدرضا؛ دوستی و دوستان؛ مشهد، بنیاد پژوهش‌های اسلامی آستان قدس رضوی، ۱۳۷۲ ش.
- مکارم شیرازی، ناصر؛ تفسیر نمونه؛ تهران، دارالکتب الاسلامیه، ۱۳۷۱ ش.
- \_\_\_\_\_؛ اخلاق در قرآن؛ قم، مدرسه الامام علی بن ابی طالب، ۱۳۷۷ ش.
- \_\_\_\_\_؛ برگزیده تفسیر نمونه؛ ناصر علی بابایی؛ تهران، دارالکتب الاسلامیه، ۱۳۸۲ ش.
- هاشمی خویی، میرزا حبیب‌الله؛ منهاج البراعه فی شرح نهج البلاغه؛ ترجمه‌ی حسن حسن‌زاده آملی و محمدباقر کمره‌ای؛ محقق/مصحح: ابراهیم میانجی؛ تهران، مکتبه الاسلامیه، ۱۴۰۰ ق.