

## آداب گفتگو از دیدگاه قرآن و حدیث

□ جواد ایروانی<sup>۱</sup>

□ دانشجوی دکتری فقه و مبانی حقوق اسلامی دانشگاه فردوسی مشهد

### چکیده

برقراری ارتباط مؤثر با دیگران، به ویژه از راه گفتگو، نیازمند آموزش و به کار بستن مهارت‌ها، اخلاق و آدابی است که گروه‌های مختلف -از خانواده تا جامعه- را در بر می‌گیرد. فقدان این مهم در روابط افراد، خواه بر اثر نادانی یا ناتوانی، موجب سردی و بی‌اثر بودن یا قطع روابط و گاه بروز تنش‌ها و درگیری‌ها می‌شود. در این میان، آموزه‌های دینی، به فراوانی، عناصر، عوامل و آسیبهایی ارتباط مؤثر، به ویژه آداب گفتگو را ارائه نموده‌اند. این نوشتار، پس از طرح نکاتی مقدماتی، مهمترین عوامل برقراری ارتباط گفتاری مؤثر، معیارهای سخن شایسته و موانع و آسیب‌شناسی ارتباط را ارائه نموده و در پایان، بخشی از آداب ویژه گفتگو با گروه‌های خاص و نیز راهکارهای تحقق آنها را بر اساس آموزه‌های دینی بر نمایانده است. واژگان کلیدی: قرآن، حدیث، گفتگو، ارتباطات میان‌فردی.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## ۱. کلیات و مبانی

گفتگو، بخش مهمی از ارتباطات میان فردی را به خود ویژه می‌سازد. لیک افراد معدودی مهارت‌های ایجاد رابطه مؤثر را دارا هستند. چه، مهارت‌ها و شیوه‌های برقراری ارتباط، یادگرفتنی و آموختنی‌اند و فقدان آنها، سردی و بی‌اثر بودن یا قطع روابط و گاه بروز تنش‌های فراوان در میان گروه‌های مختلف از محیط خانواده تا سطح جامعه را در پی دارد. بر این اساس، تحقیق و پژوهش و نیز آموزش شیوه‌ها و راهکارهای برقراری ارتباط مؤثر بر اساس آموزه‌های دینی، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. این نوشتار، تلاش می‌کند بخشی از آموزه‌های یادشده را همراه راهکارهای تحقق آنها و با بهره‌گیری از نظرات اندیشمندان و کارشناسان نکته‌سنج بر نماید.

### ۱-۱. تعریف ارتباط و آثار آن

ارتباط میان فردی، فرآیندی است که طی آن اطلاعات، معانی و احساسات را از طریق پیام‌های کلامی و غیر کلامی با دیگران در میان می‌گذاریم (هارجی، ۱۳۷۷: ۲۰-۲۱). ارتباطات میان فردی، نماد و نشانه هویت و کمال انسان است. ارتباطات غیر مؤثر، جلوی شکوفایی انسان را می‌گیرد 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 هستند.

نیز مشکلاتی همچون: بیماری‌های قلبی، افسردگی، اضطراب، خستگی (وود، ۱۳۷۹: ۳۰، ۳۴ و ۳۵)، نارضایتی شغلی، فشار روانی و مسائل خانوادگی (رک: بولتون، ۱۳۸۱: ۲۵)، از دیگر پیامدهای ضعف یا فقدان ارتباط مؤثر است؛ از این رو، آموزه‌های دینی، بر ایجاد ارتباط مؤثر، تأکید فراوان دارند. امیر مؤمنان علیه السلام می‌فرماید: «مؤمن [با مردم] در ارتباط و الفت است، و آن کس که نه با دیگران الفت گیرد و نه دیگران با او، خیری در او نیست» (کلینی، ۱۳۶۵: ۱۰۴/۲).

### ۱-۲. سکوت یا سخن و رجحان نسبی آن دو

سخن گفتن، آسایش روح است و سکوت، راحتی عقل (صدوق، ۱۴۱۳: ۴۰۲/۴)، و هر

یک را جایگاه، شرایط و آسیب‌هایی است که مطلق‌نگری در ارائه حکم به نفع هر کدام را، نادرست می‌سازد. در روایات، گاه بر محبوس نمودن زبان و برتری سکوت تأکید می‌شود (کلینی، ۱۳۶۵: ۱۱۴/۲؛ حر عاملی، ۱۴۰۹: ۱۹۳/۱۲) و گاه، بر سخن گفتن و شکستن سکوت! (حر عاملی، ۱۴۰۹: ۱۸۸/۱۲) امر آن است که زبان -آن‌سان که خواهد آمد- در معرض آسیبها و گناهانی بس فراوان است و رها ساختن زبان، بسیار مخاطره‌آمیز و زحمت‌آفرین و ملامت‌زا.

با این حال، سخن گفتن ذاتاً بر سکوت برتری دارد، آن‌سان که در پاره‌ای روایات، تصریح شده است (همان). بر این اساس می‌توان گفت: سخن گفتن، به شرط کم‌گویی و حق‌گویی، بر سکوت برتری دارد.

## ۲. عوامل برقراری ارتباط گفتاری مؤثر

در جریان ارتباط میان فردی، عناصر اخلاقی- رفتاری چندی وجود دارد که موجب تسهیل، استواری و بی‌شینه کردن تأثیر فرایند ارتباط می‌گردد. مهمترین عناصر یادشده از نگاه آموزه‌های دینی- عبارتند از:

### ۱-۲. ادب و احترام متقابل

رعایت ادب در حفظ احترام مخاطب، آغازین شرط برقراری ارتباط مؤثر، مطلوب و با ثبات است. حرمت‌شکنی در گام نخست، حالتی روانی را برای مخاطب موجب می‌شود که مانع پذیرش سخنان گوینده و حتی شعله‌ور شدن آتش خشم و تنفر در وی می‌گردد. از این رو، حفظ حرمت و ادب، حتی در جایی که طرف مقابل، پایبندی به آن ندارد، ضرورت می‌یابد، و این گونه است که ابراهیم علیه السلام هنگامی که در گفتگوی منطقی آمیخته با احترام خود با عمویش آزر، با برخورد توهین آمیز او روبرو گردید، و فریاد تهدید او را شنید (مریم/ ۴۲ و ۴۶)، باز هم جانب حرمت را پاس داشت و فرمود: «سلام عليك سأستغفر لك ربی، إله كان بی حقیماً» (مریم/ ۴۷).

بنابراین، بدون رعایت ادب و احترام متقابل، گفتگو نه تنها تأثیر مثبتی ندارد، بلکه غالباً، بر مشکلات و تنشها می‌افزاید، و این جاست که دم فرو بستن، به از

بی ادبانه سخن گفتن است، چنان که امیر مؤمنان علیه السلام می فرماید: «هرگاه ادب از تو رخت بر بست، سکوت پیشه نما» (مجلسی، ۱۴۰۴: ۲۹۲/۶۸).

## ۲-۲. مثبت نگری

در جریان ارتباط میان فردی، معانی مختلفی توسط شنونده خلق یا دگرگون می شوند، چرا که نمادهایی همچون کلمات، به خودی خود، بار معنایی لازم را نمی رسانند، بلکه نیازمند تفسیر هستند و در فرایند تفسیر آن، عواملی همچون بافت و شرایط سخن، و گرایشات و فضای ذهنی گوینده، نقش دارند. از این رو، دو طرف ارتباط، همواره یکدیگر را تفسیر می کنند (وود، ۱۳۷۹: ۷۳-۷۴) و می توانند نگرشهای مثبت یا منفی و گاه حتی بر خلاف نظر طرف مقابل، در خود ایجاد کنند. بدین جهت، در آموزه های دینی، ضمن تأکید بر مثبت نگری، از افراد خواسته شده، هنگام برقراری ارتباط با برادران دینی خود، همواره بهترین تفسیر را از سخنان آنان، داشته باشند. امیر مؤمنان علیه السلام در این باره می فرماید: کار برادر [دینی] ات را بر زیباترین شکل بنا بگذار... و هرگز نسبت به سخن برادرت گمان بد مبر، در حالی که می توان توجیه نیکی برای آن یافت» (کلینی، ۱۳۶۵: ۳۶۲/۲).

نیز قرآن کریم، با انتقاد از منفی نگری (ر.ک: نور/ ۱۱ و ۱۲؛ بقره/ ۳۰ و ۳۳) و نهی از آن (ر.ک: حجرات/ ۱۲)، سیره پیامبران الهی را به تصویر می کشد که با مثبت نگری، نقاط قوت اقوام خود را یاد آور می شدند (ر.ک: هود/ ۷۸ و ۸۴؛ یوسف/ ۹۰ و ۱۰۰) و از این شیوه برای نفوذ در آنان و برقرار ساختن ارتباطی مؤثر، سود می جستند.

## ۳-۲. اعتماد آفرینی

از عوامل مهم برقراری ارتباط مؤثر و نفوذ در مخاطب، کسب اعتماد او به گفتار و انگیزه گوینده است. آن سان که میان افزایش عناصر اعتماد آفرین با بیشینه سازی پذیرش مخاطب، رابطه مستقیمی وجود دارد.

قرآن کریم، با اشاره ای لطیف در داستان ابراهیم علیه السلام این واقعیت را مطرح ساخته است؛ آن گاه که جمعی از فرشتگان برای نابودی قوم لوط، به صورت ناشناس نزد ابراهیم علیه السلام آمدند و از دست بردن به غذا خودداری ورزیدند،

ابراهیم علیه السلام احساس بیگانگی و دلهره کرد (ر.ک: هود/ ۶۹ و ۷۰) و از گفتگو با آنان، خودداری نمود. ولی پس از شناسایی و دریافت بشارت از آنان، باب گفتگو را درباره مأموریت آنان و شفاعت از قوم لوط آغاز نمود: «فلما ذهب عن ابراهیم الروح و جاءته البشری یجادلنا فی قوم لوط» (همان).

مهمترین عناصر اعتماد آفرین در ارتباطات گفتاری، عبارتند از:

الف- راستگویی: به طوری که برای شنونده، از روی قرائن یا شناخت قبلی، کاملاً محسوس و ملموس باشد. چه، هیچ گونه اعتمادی به دروغگو نیست. از این رو، رسول گرامی اسلام صلی الله علیه و آله و سلم پیش از رسالت، به صدق و راستی، شهره بود (ابن سعد، بی تا: ۲۰/۱)، و امام باقر علیه السلام به آموختن صدق پیش از سخن، فرمان داده است: «راستگویی را پیش از سخنگویی بیاموزید» (کلینی، ۱۳۶۵: ۱۰۴/۲).

ب- خیرخواهی: انگاره خیرخواه و دلسوز بودن گوینده در ذهن مخاطب، موجب تحکیم اعتماد وی و در نتیجه تأثیر فزونی تر گفتار بر دل و جان او می گردد. از این رو، پیامبران هنگام دعوت و گفتگو، بر خیرخواهی و دلسوزی خود تأکید می ورزیدند (ر.ک: اعراف/ ۶۲، ۶۸، ۷۹ و ۹۳؛ مریم/ ۴۵ و ۴۷؛ شعراء/ ۱۳۵؛ مؤمن/ ۳۰ و ۳۳). نفی شائبه های خودخواهی و سودجویی از سوی آنان نیز (ر.ک: هود/ ۲۹؛ فرقان/ ۵۷؛ شعراء/ ۱۰۹، ۱۲۷، ۱۴۵، ۱۶۴ و ۱۸۰؛ شوری/ ۲۳)، در همین راستا صورت می گرفت.

ج- پرهیز از خودمحوری: غرور خودبرتربینی در گفتگو (بقره/ ۲۰۶) و بی توجهی به دیدگاه های طرف مقابل (هود/ ۲۸)، موجب سلب اعتماد وی می شود.

## ۴-۲. همنوایی (همزبانی)

تردید نیست که در فرایند گفتگو و ارتباط میان فردی، غالباً اختلاف نظرهایی برخاسته از تفاوت دیدگاهها، باورها و سلیقه ها وجود دارد. از سوی دیگر، برخورد با باورهای اشخاص، به واقع برخورد با حقیقت آنهاست، و انگیزه و نظر ما، هر چند خیرخواهانه و به حق باشد، آن گاه که برای بیان اشتباه دیگران به کار می رود، روند ارتباط را به مخاطره می افکند. محتمل ترین واکنش مخاطب در این گونه شرایط، گرفتن حالت تدافعی است. از این رو، بهترین شیوه در این حال، استفاده از روش همگام شدن است

(ریچاردسون، ۱۳۸۱: ۴۷-۴۸) که قرآن کریم، به هدف برقراری ارتباط مؤثر و نفوذ در مخاطب، ارائه نموده است: «قل... وإنا أو إياکم لعلى هدی أو فی ضلال مبین» (سبأ/ ۲۴).

### ۵-۲. رازداری

رازداری و پاسداشت اسرار، نشانه ظرفیت بالای شخصیت و خرد آدمی است (نهج البلاغه، حکمت ۶)، این مهم در ارتباطات میان فردی، در دو عرصه حفظ اسرار خود، و دیگران نمود می یابد:

در مورد نخست، خودافشایی گاه مطلوب است و دیگرگاه ممنوع؛ خودافشایی در حد متعارف و معقول، به ویژه در آغاز گفتگو جهت گشودن باب گفتگوست، نیز برای تسهیل ابراز خودرهایی از احساسات منفی و ناخوشایند، نزد افراد قابل اعتماد،<sup>۱</sup> که خود، در مان بخش و سودمند است. لیک افراط و تفریط در آن، برقراری روابط را دچار مشکل می کند (ر.ک: هارجی، ۱۳۷۷: ۲۴۹ و ۲۵۴). حد و مرز آن را، می توان از این سخن امام صادق علیه السلام دریافت که: «دوست را از رازی باخبر کن که اگر دشمنت بر آن دست یابد، به توزیانی نرساند، چرا که دوست، ممکن است روزی دشمن تو گردد» (صدوق، ۱۳۶۲: ۶۶۹).

بدین سان، افشاهای عمیق حتی در روابط نزدیک هم می تواند خطرناک باشد، از این رو، امیر مؤمنان علیه السلام می فرماید: «برای دوستت به طور کامل ابراز محبت کن، ولی به طور کامل، اعتماد منما» (آمدی، بی تا: ۴۲۱).

خودافشایی ممنوع نیز، مواردی دارد که از آن جمله است: فاش ساختن اسراری که زمینه بی آبرویی یا سوء استفاده فرصت طلبان را فراهم می کند و به فرموده علی علیه السلام، آدمی را در کمند خود اسیر می نماید (همان: ۳۲۰)، برملا کردن گناهان نهانی خود نزد دیگران (بیهقی، بی تا: ۳۳۰/۸)، و فاش کردن اسرار خود و جامعه نزد دشمنان (ر.ک: آل عمران/ ۱۱۸؛ توبه/ ۱۶). در این موارد، مخاطب نیز نباید در افشاخواهی و آگاهی از اسرار گوینده، پای فشارد (ر.ک: حجات/ ۱۲).

در مورد (حفظ اسرار دیگران) تأکیدی بس فراوان بر لزوم رازداری و ممنوعیت

۱. روایات، بر لزوم قابل اعتماد بودن مخاطب در خودافشایی تأکید دارند (ر.ک: مجلسی، ۲۳۵/۷۷).

افشاگری شده، آن سان که رسول خدا صلی الله علیه و آله می فرماید: «نشستها امانت اند، و برملا نمودن راز برادرت، خیانت» (حر عاملی، ۱۴۰۹: ۳۰۷/۱۲؛ کلینی، ۱۳۶۵: ۱۳۶۰/۲).

بنابراین، اصل آن است که نانموده های دیگران، ناگفته ماند، گو این که در مواردی خاص، همچون دادخواهی از ستمگر (ر.ک: نساء/ ۱۴۸؛ حر عاملی، ۱۴۰۹: ۱۰۵/۱۲)، کشف توطئه بدخواهان و افشاگری، جایز یا الزامی می گردد (ر.ک: انصاری، ۱۳۷۴: ۱۶۵).

### ۶-۲. اولویت شناسی

تشخیص یا دگرگون سازی موضوع بحث و گونه بیان آن به فراخور زمینه ها و شرایط از دیگر عناصر ایجاد و تداوم ارتباط گفتاری مؤثر است. گوینده باید موضوعاتی را انتخاب و به گونه ای مطرح نماید که مفید و متناسب با فضای گفتگو باشد. و این گونه است که محتوا، سیاق و حتی سجع و آوای سور مکی و مدنی قرآن، غالباً با یکدیگر تفاوت دارد؛ چرا که محیط و فرهنگ حاکم بر آن دو و موقعیت مسلمانان و مخاطبان مستقیم آیات، این گونه اقتضا می کرد، از سوی دیگر، بر گوینده است که موضوعات مطرح شده از سوی دیگران را - که بی فایده، نامناسب، گناه آلود یا اختلاف برانگیز می باشد - به سمت مطالب مفید و سازنده، هدایت کند، شیوه ای که قرآن کریم، در مواردی، آن را پیش گرفته است: برخی از مسلمانان یا مخالفان، گاه مسائلی را مطرح می کردند که هیچ گونه سودی برای آنان نداشت، در این گونه موارد، قرآن کریم، با تغییر دادن موضوع بحث و اشاره به بعد دیگر مسئله، پاسخی متناسب و مفید ارائه می فرمود و یا به سادگی از کنار آن می گذشت تا باب گفت و شنود در آن موضوع، بسته شود (ر.ک: فضل الله، ۱۳۸۰: ۱۹۲ و ۱۹۷). برای نمونه گروهی نزد رسول اکرم صلی الله علیه و آله آمده 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 می گنجید، و نه فایده ای برای آنان در بر داشت، قرآن در پاسخ آنها، به بیان فواید دگرگونی هلال پرداخت.<sup>۱</sup> نمونه دیگر، گفتگوهای فراوانی

۱. در مورد ماهیت پرسش آنان، نظرات دیگری نیز مطرح شده است (ر.ک: طباطبایی، بی تا: ۵۵/۲ و ۶۵؛ مکارم شیرازی و دیگران، بی تا: ۱۱/۲؛ بقره/ ۱۸۹؛ نیز ر.ک: اعراف/ ۱۸۷؛ اسراء/ ۸۵؛ احزاب/ ۶۳؛ نازعات/ ۴۲ و ۴۶).

بود که در مورد شمار اصحاب کهف وجود داشت. قرآن کریم، پس از طرح داستان، با اشاره به اختلاف یادشده و بدون تصریح به عدد واقعی آنها، پیامبر را از هر گونه جدال و گفتگو در این باره -جز با منطق برتر و مستدل- نهی می کند (کهف/ ۲۲). آموزه و پیام آیه، نکوهش گفتگو بر سر این آیه، مطالب کم‌اهمیت یا بی‌فایده‌ای است که می‌تواند آدمی را از اندیشیدن به مطالب اساسی، و از جمله اهداف آموزه‌های هدایتی داستان قرآن، باز دارد.

### ۷-۲. توجه به سطح فهم و نیاز مخاطب (در سطح دیگران ظاهر شدن)

توجه به سطح درک و فهم مخاطب، و نیز نیازها، علایق و گرایشهای وی، در واقع یکی از معیارهای گزینش موضوع گفتگو و چند و چون آن است. گوینده باید با در نظر گرفتن سن، پایگاه اجتماعی و سطح خرد و دانش مخاطب، آن‌سان سخن گوید که قابل فهم و درک 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.<sup>۱</sup> از این رو، پیام آوران الهی، در وهله نخست، به «زبان» فرهنگ و عرف مقبول جامعه خویش سخن می‌گفتند (ابراهیم/ ۴).

افزون بر آن، سطح درک و خرد مخاطبان را در نظر داشته و در ارتباطات گفتاری، در سطح آنان ظاهر می‌شدند: آن گونه که امام صادق علیه السلام می‌فرماید: هیچگاه رسول خدا صلی الله علیه و آله متناسب با خرد والای خویش با مردم سخن نگفت، رسول خدا صلی الله علیه و آله خود فرموده است: «ما پیامبران، مأموریم تا با مردمان به اندازه درک و عقلشان سخن گوئیم» (کلینی، ۱۳۶۵: ۲۳/۱). نیک 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 دو چندان دارد. درک محدود و روح لطیف آنان، نیازمند گشودن زبان کودکانه و رعایت ظرافتهای

۱. سعدی، چه حکیمانه و زیبا سروده است:

حکایت بر مزاج مستمع گوی  
هر آن عاقل که با مجنون نشیند  
اگر خواهی که دارد با تو میلی  
نباید کردنش جز ذکر لیلی

برخورد با آنان است. از این رو پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله می‌فرماید: «هر کس کودکی نزد اوست، باید که برایش کودکی کند» (صدوق، ۱۴۱۳: ۴۸۳/۳ و ۴۸۴).

### ۸-۲. هنر خوب گوش دادن

بر اساس پاره‌ای بررسیها، به طور متوسط ۴۵ درصد از وقت ارتباط، صرف شنیدن می‌شود (هارجی، ۱۳۷۷: ۲۱۵)، ولی معدودی از افراد، شنوندگان خوبی هستند. چه، میان «شنیدن» و «گوش دادن» تفاوت است: «شنیدن» برای توصیف آن بخش از فرایندهای حسی به کار می‌رود که از طریق آن، تحریکهای شنیداری توسط ساختار گوش دریافت شده و به مغز منتقل می‌شود، ولی «گوش دادن» فرایندی پیچیده و فعال است و شامل این عناصر: توجه (به سخنان گوینده بدون درگیر شدن با افکار، احساسات و داوریهای خود)، شنیدن، انتخاب و سازمان‌دهی اطلاعات، تفسیر (در نظر گرفتن دیدگاه گوینده)، پاسخ‌دهی (با علائم بدنی همچون نگاه و تأیید و...) و به خاطر سپردن اطلاعات (وود، ۱۳۷۹: ۳۴۸ و ۳۶۲؛ بولتون، ۱۳۸۱: ۶۱).

نیک روشن است که گوش دادن، نیازمند تلاش و تمرین است و عواملی همچون: حضور روان‌شناختی مخاطب و توجه او به گوینده، فهم و مقصود گوینده، تمرکز حواس و نبود اشتغال ذهنی، حالت مناسب فیزیکی و تماس چشمی، در آن نقش دارند. با توجه به اهمیت گوش دادن و نقش آن در اثر ارتباطات است که قرآن کریم پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله را، به خاطر خوب گوش دادن توأم با احترام و خوش‌بینی، می‌ستاید: ﴿و منهم الذین یؤذون النبی و یقولون هو اذن، قل اذن خیر لکم یؤمن بالله و یؤمن للمؤمنین و رحمة للذین آمنوا منکم﴾ (توبه/ ۶۱).

هر چند پیام اصلی این آیه، بیان لطف و محبت رسول خدا صلی الله علیه و آله در گوش فرا دادن به سخنان مردم و تأیید ظاهری آنهاست (طباطبایی، بی‌تا: ۳۱۴/۹ و ۳۱۵)، لیک این نکته نیز به خوبی برمی‌آید که توجه کامل به سخنان گوینده، از آداب گوش دادن است، هر چند تصدیق عملی و ترتیب اثر دادن، مخصوص گفتار مؤمنان است<sup>۱</sup> که قابل اعتماد باشد.

۱. آیه یادشده، گوش فرا دادن پیامبر صلی الله علیه و آله را، برای همه و به سود عموم افراد برمی‌شمارد (اذن خیر لکم) ولی باور و پذیرش رسول را مخصوص گفتار مؤمنان می‌داند (یؤمن للمؤمنین).

## ۹-۲. بهره‌گیری از زبان بدن

بر اساس پاره‌ای بررسیها، بیش از نیمی از مکالمات رودرروی ما، غیر کلامی هستند و «زبان تن» پیش از آن که سخن بگوییم، احساسات و نگرشهای ما را مخابره می‌کند (ر.ک: گابور، ۱۳۸۱: ۱۳). حالت چهره، تماس چشمی، طرز صدا و ژست بدنی، هر کدام پیامی را تداعی می‌کنند و در این میان، حالات چهره، از سایر شاخصها مؤثرتر است (ر.ک: ریچاردسون، ۱۳۸۱: ۳۲؛ هارجی، ۱۳۷۷: ۶۳).

قرآن کریم، در مواردی چند، به این نکته اشاره فرموده، از جمله، در مورد تهیدستان خویشتن دار می‌فرماید: ﴿تَعْرِفَهُمْ بِسِيمَاهُمْ﴾ (بقره/ ۲۷۳) و درباره منافقان: ﴿وَلَتَعْرِفَنَّهُمْ فِي لَحْنِ الْقَوْلِ﴾ (محمد/ ۳۰؛ نیز ر.ک: رحمن/ ۴۱؛ مطففین/ ۲۴؛ عبس/ ۱ و ۲) همچنین امیر مؤمنان علیه السلام، حالات چهره را، راهی برای درون‌کاوی افراد می‌شمارند: هیچ کس چیزی را در دل نماند، جز که در سخنان بی‌اندیشه‌اش آشکار گشت و در صفحه رخسارش پدیدار» (نهج البلاغه، حکمت ۲۶).

اهمیت توجه به «زبان تن» تا بدانجاست که هرگاه بین حالات چهره و گفتار شخص، ناسازی وجود داشته باشد، حالات چهره و رفتار غیر کلامی او، به مراتب مهمتر و معتبرتر از سخنانش می‌باشد، به ویژه این که کنترل گفتار، بسی آسانتر از کنترل چهره است (ریچاردسون، ۱۳۸۱: ۳۲؛ هارجی، ۱۳۷۷: ۶۴). از این رو، علی علیه السلام می‌فرماید: «زبان حال، راستگوتر از زبان گفتار است» (آمدی، بی‌تا: ۱۵۳). مهمترین جنبه‌های زبان تن برای تسهیل و تأثیر گفتگو عبارتند از:

- چهره باز و تبسم که نشان می‌دهد برای طرف مقابل، رفتار مثبت و پذیرش قائل شده‌اید. از این رو رسول خدا صلی الله علیه و آله و سلم پیوسته با تبسم سخن می‌گفت (مجلسی، ۱۴۰۴: ۱۶/۲۹۸؛ کلینی، ۱۳۶۵: ۲/۲۳۶).

- دست دادن و معافه: پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله و سلم با توصیه به این کار می‌فرماید: «با سلام کردن و دست دادن، یکدیگر را ملاقات کنید» (کلینی، ۱۳۶۵: ۱/۱۸۱).

- تماس چشمی مستقیم و مناسب، نه پیوسته و جبری (گابور، ۱۳۸۱: ۱۳ و ۲۲)، - چپرا که چشمها در واقع آینه روح‌اند و نمایانگر خشم و مخالفت (ر.ک: احزاب/ ۱۹؛ محمد/ ۲۰)، یا عشق و محبت (ر.ک: مجلسی، ۱۴۰۴: ۷۱/۷۳). از این رو، رسول خدا صلی الله علیه و آله و سلم، هنگام

گفتگو، نگاه گرم و صمیمانه خود را، از هیچ یک از مخاطبان، دریغ نمی‌فرمود: «رسول خدا صلی الله علیه و آله و سلم همواره نگاههای خویش را، میان یارانش تقسیم می‌کرد؛ و به طور برابر، نگاه بدین [سو] نظر می‌فرمود و نگاه بدان [سو]. [آن سان که] تمام اهل مجلس را از توجه خود بهره‌مند می‌ساخت» (کلینی، ۱۳۶۵: ۱/۲؛ فیض کاشانی، ۱۴۱۷: ۴/۱۳۱).  
- استفاده از احساسات خویش در بیان افکار خود.

## ۱۰-۲. شایستگی سخن

شایستگی چند و چون سخن و در نظر داشتن معیارهای سخن شایسته، از مهمترین عوامل برقراری ارتباط مؤثر است. قرآن کریم، با عناوینی همچون «معروف» و «حسن»، این مهم را به گونه کلی، مطرح فرموده است (نساء/ ۵ و ۸؛ نیز ر.ک: بقره/ ۲۳۵ و ۲۶۳؛ احزاب/ ۳۲؛ محمد/ ۲۱). سخن شایسته، خود معیارها و مؤلفه‌هایی دارد که به مهمترین آنها اشاره می‌شود:

### الف) شیوایی و رسایی

این هنر است که قرآن به نیکی از آن بهره برده و با قرار گرفتن در اوج قله فصاحت و بلاغت، آن چنان در دلها نفوذ کرده که حتی دشمنان سرسخت خود را، وادار به اعتراف نموده است، آن سان که تأثیر فوق‌العاده‌اش را «سحر» می‌نامیدند (مدثر/ ۲۴). برخی از عوامل شیوایی و رسایی گفتار، عبارت است از: رعایت ایجاز<sup>۱</sup>؛ نه چنان دراز و ناسخته که به اطناب ممل انجامد، و نه چنان کوتاه و پیچیده که از پیام‌رسانی باز ماند، بهره‌گیری مناسب از آرایه‌های ادبی، تشبیه و کنایه<sup>۲</sup>، روانی و همواری برونی و درونی الفاظ،<sup>۳</sup> برخورداری از ساختاری منسجم و نیکو<sup>۴</sup> و توجه به جنبه‌های عاطفی<sup>۵</sup>....

۱. نمونه بارز آن را در قرآن بنگرید: یوسف/ ۹، ۱۰، ۴۲، ۴۳، ۴۵، ۴۶، ۵۵، ۵۸، ۸۲ و ۸۳؛ امیر مؤمنان علیه السلام می‌فرماید: «خیر الکلام ما لا یملّ و لا یقل» (آمدی، بی‌تا: ۲۱۰).
۲. قرآن کریم به فراوانی از عناصر یادشده بهره برده است (برای نمونه ر.ک: بقره/ ۲۶۴ و ۲۶۵؛ ابراهیم/ ۱۸، ۲۴ و ۲۶؛ نور/ ۳۵؛ فاطر/ ۱۹ و ۲۲؛ نساء/ ۴۳؛ اسراء/ ۲۴).
۳. امام علی علیه السلام: «أحسن الکلام ما لا تمجّه الأذان و لا یتعب فهمه الأفهام» (آمدی، بی‌تا: ۲۱۰).
۴. امام علی علیه السلام: «أحسن الکلام ما زانه حسن النظام» (همان).
۵. امام علی علیه السلام: «مفرس الکلام القلب» (همان: ۲۱۱؛ نیز ر.ک: دانشنامه امام علی علیه السلام، ۱۳۸۰: ۱۱/۱۷).

### ب) سلامت و عفت کلام

پرهیز از تعبیرات زننده و کلمات رکیک، مبتذل و ناموزون، از شرایط مهم «سخن شایسته» است. نمونه زیبای آن را قرآن کریم، در گزارش داستان یوسف ع به تصویر کشیده است، داستانی که در ترسیم صحنه‌های حساس عشق سوزان و آتشین زنی زیبا و هوس آلود، با جوانی پاکدل و پاکدامن، «دقت در بیان» را با «متانت و عفت» به هم آمیخته، و در شرح «خلوتگاه عشق» بدون آنکه از ذکر وقایع چشم پوشد، تمام اصول اخلاقی و عفت را نیز به کار بسته است بنگرید: ﴿و راودته التی هو فی بیتها عن نفسه و غلقت الأبواب و قالت هیت لك قال معاذ الله، إله ربی أحسن مثواى إله لا یفلح الظالمون﴾ (یوسف/ ۲۳؛ نیز ر.ک: راغب اصفهانی، بی تا: ۲۰۶). واژه «راود (طلب چیزی با اصرار آمیخته با نرمش)، و تعبیراتی همچون «التی هو فی بیتها»، «غلقت الأبواب» و به ویژه «قالت هیت لك» (بیا که من در اختیار توام)، آن صحنه حساس را با عباراتی سنگین و پرمعنا و بدون هیچگونه جنبه تحریک آمیز و بدآموز، ترسیم کرده (مکارم شیرازی، بی تا: ۳۷۸/۹ و ۳۸۱) و سپس بلافاصله شیوه مقابله و سخنان هوشمندانه یوسف و نیز، عاقبت شوم هوس رانی را، مطرح فرموده است. در همین راستا، قرآن کریم هنگام یادکرد یا توصیف اشیا و مطالب شرم انگیز و خلاف ادب، همواره از تعبیرات کنایی استفاده کرده است (ر.ک: نساء/ ۴۳؛ اعراف/ ۱۸۹؛ بقره/ ۲۲۲؛ انبیا/ ۹۱؛ مکارم شیرازی، بی تا: ۳۹۹/۳-۴۰۰؛ ۴۰۰-۴۹۴/۱۳).

### ج) نرمی و ملایمت در عین قاطعیت و شفافیت

سخنی که با نرمی و عطف همراه باشد، همچون آهنگی گوش نواز، دلنشین و تأثیر گذار است، چرا که عواطف و احساسات مخاطب را به هدف تأثیر گذاری در وی، به کمک می گیرد. از این رو خدای متعال، به موسی ع و هارون ع توصیه نمود که با فرعون به نرمی سخن گویند شاید که حق را بپذیرد: ﴿فقولا له قولاً لئناً لعله یتذکر أو یحشی﴾ (طه/ ۴۴) نیز بدین جهت، قرآن کریم، راز موفقیت شکفت انگیز رسول گرامی خدا را در جذب افراد، قلب مهربان او می داند که در سیره و سخن حضرت، نمود یافته بود (ر.ک: آل عمران/ ۱۵۹).

با این همه، ملایمت در سخن، آنگاه ارزشمند است که با قاطعیت و شفافیت همراه گردد، چرا که نرمی گفتار، ابزاری است برای القای نیکوتر حق، و آنگاه که موجب زیر پا نهادن بخشی از حق گردد، دیگر ارزش نخواهد داشت، بلکه جلوه‌ای از نفاق و تظاهر، و گونه‌ای از مدهانه<sup>۱</sup> و چاپلوسی خواهد بود.

### د) استواری و سنجیدگی

از ویژگیهای سخن شایسته، استواری و سنجیدگی آن است. قرآن کریم در این باره می فرماید: ﴿یا ایها الذین آمنوا اتقوا الله و قولوا قولاً سدیداً، یتصلح لکم أعمالکم و یغفر لکم ذنوبکم﴾<sup>۲</sup> «سدید» از ریشه «سد» و به معنای «محکم، استوار و خلل ناپذیر» است و «قول سدید» سخنی است که چونان سدی محکم، جلوی امواج فساد و باطل را بگیرد و موافق حق و واقع و به دور از گناه باشد.<sup>۳</sup>

سنجیدگی و استواری سخن، در واقع برآیند وجود عناصری چند در گفتار است که از آن جمله است: اندیشیدن پیش از تکلم،<sup>۴</sup> آگاهانه سخن گفتن (ر.ک: بقره/ ۱۱۳؛ انعام/ ۱۴۳ و ۱۴۴؛ اعراف/ ۳۳ و ۱۸۷؛ حج/ ۳ و ۸؛ طه/ ۵۱ و ۵۲)، و نیز رعایت عدالت، انصاف و حق گرایی به ویژه در مقام داوری (ر.ک: نساء/ ۱۳۵؛ انعام/ ۱۱۵ و ۱۵۲).

### ۳. موانع برقراری ارتباط مؤثر گفتاری

ارتباط گفتاری مؤثر، نیازمند آراستن سخن به عناصر پیش گفته، و پیراستن آن از موانعی چند است که مورد بررسی قرار می گیرد:

۱. مدهانه، به معنای نرمش و انعطاف مذموم و منافقانه است که بخشی از حقیقت را، فدای منفعت یا جلب رضایت دیگران می کند (ر.ک: قلم/ ۹؛ راغب اصفهانی، ۱۷۳-۱۷۴).
۲. برای نمونه بنگرید: انعام/ ۶۸؛ یونس/ ۹۴ و ۹۵؛ اسراء/ ۲۲ و ۲۴؛ زمر/ ۶۵؛ احزاب/ ۷۰ و ۷۱؛ نیز ر.ک: نساء/ ۹؛ درباره ارتباط قول سدید با اصلاح اعمال و مغفرت ر.ک: طباطبایی، بی تا: ۳۴۷/۱۶.
۳. مفسران در معنای «قول سدید» بیشتر به مصادیق اشاره کرده اند همچون: صواب، خالص از دروغ و لغو، همانگی ظاهر و باطن و... (ر.ک: طبرسی، ۱۴۱۵: ۷ و ۵۸۴/۸؛ طباطبایی، بی تا: ۳۴۷/۱۶؛ مکارم شیرازی، بی تا: ۴۴۷/۱۷).
۴. زبان خردمند در پس دل اوست (ر.ک: نهج البلاغه، حکمت ۴۰؛ حجرات/ ۴).

### ۱-۳. 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. این کار، برخاسته از میل و شهوت، یا غرور و نخوت است و ارتباط سازنده و مؤثر را دچار مشکل و حتی ناممکن می‌سازد. از این رو، در آموزه‌های دینی تأکید می‌شود که آدمی در فضای گفتگو، بر گوش دادن بیش از سخن گفتن، علاقه نشان دهد.<sup>۱</sup>

### ۲-۳. 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 (ر.ک: توبه/ ۴۳). افزون بر انتقاد سازنده شرایط دیگری نیز دارد که از آن جمله است:

- انتقاد، نباید گزنده و توأم با سرزنش زیاد باشد، چرا که در این صورت، آن‌سان که امیر مؤمنان فرموده است، تنها شعله‌های لجاجت مخاطب را برمی‌افروزد (آمدی، بی‌تا: ۲۲۳).

- تکرار بیش از حد انتقاد نیز از تأثیر آن می‌کاهد و بذر کینه و دشمنی را در دل مخاطب می‌افشاند (همان).

- انتقاد از مخاطب در حضور دیگران، معمولاً موجب تخریب شخصیت وی شده (حرانی، بی‌تا: ۴۸۹) و نتیجه معکوس دارد.<sup>۲</sup>

### ۳-۳. ستایش افراطی مخاطب

همان گونه که انتقاد گزنده، مانع برقراری ارتباط مؤثر است ستایش افراطی مخاطب نیز گاهی مشکل ساز است. چرا که مخاطب احساس می‌کند ستایش فراتر

۱. علی‌علیه در ستایش یکی از برادران دینی‌اش می‌فرماید: «بر آنچه می‌شنود حریص‌تر بود تا آنچه گوید» (نهج البلاغه، حکمت ۲۸۹).  
۲. یادکردنی است که از صفات مؤمن «انتقادپذیری» است (ر.ک: کلینی، ۱۳۶۵: ۶۳۹/۲).

از حد او، نوعی مجامله و چاپلوسی (ر.ک: نهج البلاغه، حکمت ۳۴۷)، یا ابزاری برای فریب و اغفال و در نتیجه وادار کردن وی به پذیرش یک کار یا مطلب است. از این رو، بسیاری از افراد، در برابر ستایش خود، حالت تدافعی می‌گیرند (بولتون، ۱۳۸۱: ۴۵). بدین جهت، و نیز به دلیل آثار نامطلوب که این کار، بر روحیه و اخلاق مخاطب بر جای می‌نهد، در آموزه‌های دینی، نهی و نکوهش شده است، تا آنجا که رسول خدا ﷺ فرموده است: «به ستایش کنندگان، خاک پاشید!» (ر.ک: صدوق، ۱۴۱۳: ۱۱/۴) و از سوی دیگر، امیر مؤمنان علیه السلام پارسایان را چنین توصیف می‌کند که هرگاه مورد ستایش قرار گیرند، ترسان و نگران گردند و در درون، از پیشگاه الهی طلب آمرزش نمایند (ر.ک: نهج البلاغه، خطبه ۱۹۳؛ آمدی، بی‌تا: ۲۲۳ و ۴۶۶).

### ۴-۳. 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. روشن است که این کار، شیوه گردنکشان و مستکبران (ر.ک: اعراف/ ۱۲۳ و ۱۲۴؛ طه/ ۷۱؛ زخرف/ ۵۱ و ۵۴)، و مانع برقراری ارتباطی صمیمی و مؤثر است.

گروه دوم: افراد «منفعل» که شخصیت خویش را دست کم گرفته و خواسته‌ها و نیازهای خود را از خواست و نیاز دیگران، بی‌اهمیت تر می‌پندارند. آنان معمولاً با صدایی ملایم سخن می‌گویند و با تبسهای زیاد و انفعالی، خودداری از تماس چشمی و عذرخواهی فراوان از سخنان خود، بیشتر شنونده حرفهای دیگرانند و در سخن خود نیز، متکی به رأی آنان. این حالت، افزون بر آن که تأثیرگذاری ارتباط را به حداقل می‌رساند، عزت نفس و شخصیت گوینده را در نظر دیگران، خدشه‌دار می‌سازد و آدمی را از رسیدن به خواسته‌های بحق خویش باز می‌دارد.<sup>۱</sup>

۱. از این رو، آموزه‌های دینی، از انفعال و ستم‌پذیری و خدشه‌دار نمودن عزت نفس، باز داشته‌اند (برای نمونه، ر.ک: بقره/ ۲۷۹؛ کلینی، ۱۳۶۵: ۳۲/۴).



گروه سوم: افراد «قاطع» هستند که ضمن احترام به حقوق و شخصیت دیگران، خواسته‌های خود را نیز با قاطعیت همراه با آرامش و ادب مطرح می‌سازند (ر.ک: مکی کی، ۱۳۷۹: ۱۶۱-۱۶۲).

بر این اساس، ارتباط مؤثر، نیازمند آن است که گفتگوها، نه آمرانه و نه منفعلانه، بلکه با قاطعیت و ابراز وجود توأم با احترام، باشد (ر.ک: قصص / ۲۵ و ۲۸؛ مریم / ۴۲ و ۴۸).

### ۳-۵. خودنمایی در بیان

خودنمایی و فضل‌فروشی در سخن، ارتباط مؤثر را غیر ممکن می‌سازد، زیرا 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 (ریچاردسون، ۱۳۸۱: ۴۳) خودستایی در واقع برخاسته از غرور خودبرتربینی است که ریشه در نبود شناخت صحیح از خویشتن دارد، از این‌رو، قرآن کریم می‌فرماید: ﴿فلاتزکوا أنفسکم هو أعلم بن اتقی﴾ (نجم / ۳۲).

### ۳-۶. مجادله

بگو مگو و جر و بحثهای بی‌حاصل، از مهمترین موانع ارتباط گفتاری مؤثر است که آموزه‌های دینی، با عنوانهای «جدال» و «مراء» (ر.ک: مجلسی، ۱۴۰۴: ۱۲۵/۲؛ مکارم شیرازی، بی‌تا: ۳۰۰-۲۹۹/۱۶؛ برومند، ۱۳۸۰: ۹۴ و ۱۱۳) نکوهش و بازداشت شده است. این کار، که غالباً ناشی از خودبزرگ‌بینی و برتری‌جویی<sup>۲</sup> به هدف محکوم کردن و شرم‌منده ساختن مخاطب است، وی را نیز به جدال و لجاجت می‌کشاند. آن‌سان که امام هادی علیه السلام می‌فرماید: «مجادله کردن، دوستی دیرین را از بین می‌برد و پیوند استوار را از هم می‌گسلد، کمترین چیزی که در آن هست، چیره‌جویی است و چیره‌جویی،

۱. یادکردنی 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، و مورد تأیید آموزه‌های دینی است (ر.ک: یوسف / ۵۵؛ اعراف / ۶۸؛ مجلسی، ۱۴۰۴: ۱۴۵/۷۵).

۲. از این‌رو امام صادق علیه السلام می‌فرماید: «از فروتنی است که... مجادله را رها کنی، هرچند حق با تو باشد» (ر.ک: کلینی، ۱۳۶۵: ۱۲۲/۲)؛ نیز امام صادق علیه السلام: «مجادله مکن که احترام از بین می‌رود» (همان: ۶۶۵).

خود عامل اصلی قطع رابطه می‌باشد» (ر.ک: مجلسی، ۱۴۰۴: ۳۶۹/۷۵). از این‌رو، آدمی حتی در صورتی که اطمینان دارد حق با اوست باید از پافشاری بیش از حد بر آن که به جدال می‌انجامد، پرهیزد (همان: ۱۳۸/۲).

### ۳-۷. پرسشگری منفی

کارکردهای اصلی «پرسش» به عنوان یک مهارت اجتماعی، بس فراوان و گونه‌گون است (هارجی، ۱۳۷۷: ۱۱۳-۱۱۴)، از آن جمله کسب اطلاعات<sup>۱</sup> (به عنوان مهمترین کارکرد)، سنجش میزان دانش پاسخ‌دهنده (ر.ک: بقره / ۳۱)، تشخیص مشکلات طرف مقابل (ر.ک: قصص / ۲۳)، تعیین نگرشها، احساسات و عقاید وی (ر.ک: عنکبوت / ۶۱ و ۶۲؛ لقمان / ۲۵؛ زخرف / ۸۷)، ابراز علاقه به مخاطب (ر.ک: طه / ۱۷)، تشویق تفکر انتقادی و ارزیابی (ر.ک: اعراف / ۱۹۵؛ شعراء / ۷۲ و ۷۳؛ قمر / ۲۲ و ۳۲)، تشویق به مشارکت بیشتر در بحث (ر.ک: آل عمران / ۱۵۹؛ نمل / ۳۲)، و انتقاد و بازخواست (ر.ک: توبه / ۴۳؛ حجر / ۹۲؛ نحل / ۹۳؛ صف / ۲). در کنار این عناصر، گاه پرسشهایی نادرست، غیر مفید و یا به انگیزه‌های ناسالم مطرح می‌شود که فرایند ارتباط را نیز، دچار مشکل می‌سازد، از این‌رو، در آموزه‌های دینی، نکوهش شده است. برخی از این گونه پرسشها عبارتند از:

یک: پرسش از مسائلی که هیچ‌گونه سود قابل توجهی ندارد و تنها موجب اتلاف وقت و انرژی افراد است (ر.ک: کهف / ۲۲).

دو: واکاوی آنچه دانستن آن، زیانبار است.<sup>۲</sup> (مانند اصرار بیمار برای آگاهی از بیماری درمان‌ناپذیر خود، سؤال از آلودگی افراد، اطلاعات سری...).

سه: تجسس در امور شخصی دیگران (ر.ک: حجرات / ۱۲).

چهار: پرسش تمسخرآمیز (ر.ک: هود / ۸۷؛ زخرف / ۵۲).

پنج: پرسش به هدف خودنمایی، فضل‌فروشی و یا تخریب شخصیت مخاطب.<sup>۳</sup>

شش: بهانه‌تراشی و ماجراجویی در قالب سؤالات بیجا (ر.ک: بقره / ۶۷ و ۱۰۸).

۱. ﴿فاسألوا أهل الذکر إن کنتم لاتعلمون﴾ (نحل / ۴۳؛ انبیاء / ۷؛ نیز ر.ک: یونس / ۹۴).  
۲. ﴿یا ایها الذین آمنوا لاتسألوا عن أشياء إن تبد لكم تسؤکم﴾ (مائدة / ۱۰۱).  
۳. امام علی علیه السلام: «سل تفقها و لاتسأل تعنتا» (نهج البلاغه، حکمت ۳۲۰).

### ۴. آسیب‌شناسی سخن

سخن، از نظر چند و چون، پیوسته در معرض آفات و آسیب‌های گونه‌گونی 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. بر اساس آموزه‌های دینی، مهمترین آسیب‌های سخن، عبارت است از:

#### ۱-۴. پرگویی

پرحرفی، از مهمترین آفات سخن است. امیر مؤمنان علیه السلام می‌فرماید: «آفة الکلام الإطالة...» (آمدی، بی‌تا: ۲۱۲) «طوبی لمن... أمسک الفضل من لسانه» (نهج البلاغه، حکمت ۱۲۳). معیار «زیاده‌گویی» آن است که سخن، نه سودی دنیوی داشته باشد و نه پاداشی اخروی،<sup>۱</sup> بلکه گفتار بیهوده‌ای<sup>۲</sup> که غالباً بدون اندیشه بر زبان جاری می‌شود،<sup>۳</sup> همچنین، درازگویی ملال‌آور،<sup>۴</sup> حتی در مطالب مفید،<sup>۵</sup> که خود، از تأثیر کلام، سخت می‌کاهد. بدین‌سان، نفی پرگویی، به معنای روایی کم‌گویی بیش از حد نیست، از این‌رو، در روایات، بر رعایت «میان‌روی» در سخن، تأکید می‌شود.<sup>۶</sup> پرحرفی، پیامدهای نامطلوب فراوانی دارد. در وهله نخست، زیان آن بر روان و دل گوینده است، چرا که زبان، پنجره‌ای به سوی دل آدمی است و پرگویی، موجب ملالت و قساوت آن.<sup>۷</sup> از سوی دیگر، شخص پرحرف، مرتکب سخنانی گناه‌آلود می‌شود.<sup>۸</sup>

۱. امام باقر علیه السلام می‌فرماید: «... دنیا را در دو کلمه قرار ده: سخنی در جستجوی حلال، و سخنی برای آخرت، که سومی، زیانبار و بی‌فایده است...» (ر.ک: صدوق، ۱۴۱۳: ۲/۲۸۲).  
۲. در روایات، سخنان بیهوده با عنوانهایی همچون: «الایعنی: بی‌اهمیت» و «فضل: زیادی» ذکر شده است (ر.ک: کلینی، ۱۳۶۵: ۲/۱۱۶ و ۲۲۶ و ۲۴۰؛ نهج البلاغه، حکمت ۱۲۳).  
۳. امیر مؤمنان علیه السلام می‌فرماید: «إذا تمّ العقل نقص الکلام» (ر.ک: نهج البلاغه، حکمت ۷۱).  
۴. امام علی علیه السلام: «الإکتار... یملّ الحلیم» (ر.ک: آمدی، بی‌تا: ۲۱۲).  
۵. امام صادق علیه السلام: «و لیدع کثیراً من الکلام فیما یعنی» (ر.ک: مجلسی، ۱۴۰۴: ۲/۱۳۰).  
۶. امام علی علیه السلام: «الکلام بین خلتی سوء هما: الإکتار و الإقلال، فالإکتار هذر، و الإقلال عی و حصر» (ر.ک: آمدی، بی‌تا: ۲۱۲).  
۷. رسول خدا صلی الله علیه و آله: «... فإن كثرة الكلام بغیر ذکر الله تقسو القلب» (ر.ک: مجلسی، ۱۴۰۴: ۱/۶۸/۲۸۱).  
۸. رسول خدا صلی الله علیه و آله: «أكثر الناس ذنوباً يوم القيامة أكثرهم كلاماً فیما لایعنی» (ر.ک: متقی هندی، بی‌تا: ۴۶۱/۳).

و براین‌د این دو، سقوط معنوی وی خواهد بود (همان: ۳۰۳/۱). افزون بر آن، زیاده‌گویی پاره‌ای از عیوب پنهان آدمی را آشکار می‌سازد<sup>۱</sup> و ملالت و رنجش مخاطبان را نیز در پی دارد.<sup>۲</sup>

#### ۲-۴. زشت‌گویی

از آسیب‌های سخن که موجب ناپایداری ارتباط است، زشت‌گویی است؛ امیر مؤمنان علیه السلام در نکوهش آن می‌فرماید: «از سخن زشت پرهیز، که فرومایگان را گرد تو آورد و بزرگواران را از تو دور سازد» (آمدی، بی‌تا: ۲۱۴). زشت‌گویی، گاه از جهت محتوا، و به خاطر استفاده از کلمات زشت و رکیک، زخم زبان و طعنه و کنایات آزاردهنده، و به کارگیری برجسب‌های تحقیرآمیز است. قرآن کریم، با نکوهش و بازداشتن از سخنان ناروا (عنکبوت/ ۲۹) و دشنام حتی به مخالفان (انعام/ ۱۰۸)، از به کارگیری نامها و لقب‌های زشت نیز، به صراحت نهی فرموده است: ﴿و لاتنابزوا بالألقاب، بسئ الاسم الفسوق بعد الإیمان﴾ (حجرات/ ۱۱) به ویژه این که برجسب‌های منفی، پیامها و برداشتهایی را در پی دارند که با ایجاد هاله‌ای بر شخصیت فرد، آدمی را از شناخت وی محروم می‌کند آن‌سان که دیگر نه با خود وی، که با برجسب او روبرو می‌گردد (بولتون، ۱۳۸۱: ۳۹ و ۴۴؛ مکی‌کی، ۱۳۷۹: ۱۷۹ و ۱۸۴) و گاه زشت‌گویی از جهت صدا و آهنگ است. صدا، علاوه بر این که وسیله‌ای ارتباطی، در تبادل افکار است، به عنوان پدیده‌ای زیبایی‌شناسانه نیز، مورد توجه قرار می‌گیرد (برومند، ۱۳۸۰: ۲۵۰؛ لقمان/ ۱۹).

#### ۳-۴. گناه‌آلودگی

زبان، آن گونه که عالمان اخلاق گفته‌اند، بیش از هر عضو دیگر، در معرض گناه و آسیب است (ر.ک: احزاب/ ۷۰).<sup>۳</sup> از این‌رو، بر پرهیز از سخنان گناه‌آلود، بسی تأکید می‌شود: قرآن کریم - چنانکه پیشتر اشارت رفت - مؤمنان را به گفتار «استوار و درست»

۱. امام علی علیه السلام: «... إیّاك و فضول الکلام، فإنّه یظهر من عیوبك ما بطن» (ر.ک: آمدی، بی‌تا: ۲۱۲).  
۲. امام علی علیه السلام: «الإکتار إضجار» (همان: ۲۱۲).  
۳. غزالی و شارحان کلام او، آفات زبان را بیست مورد شمرده و برخی از محققان، ده مورد بر آن افزوده‌اند (ر.ک: غزالی، ۱۴۰۲: ۳/۱۱۲ و ۱۶۳؛ فیض کاشانی، ۱۴۱۷: ۵/۱۹۹ و ۲۸۸؛ حسینی زبیدی، ۱۴۰۹: ۹/۱۴۹ و ۳۸۳؛ مکارم شیرازی، بی‌تا: ۴۴۸/۱۷).

(سدید) فرا می خواند (نهج البلاغه، خطبه ۱۹۳)، سخنی که بسان سد محکم، جلوی امواج گناه و باطل را می گیرد.

### ۴-۴. نجوا در سخن

نجوا (گفتگوی در گوشی) در حضور دیگران، از آسیبهای سخن و عوامل ناپایداری ارتباط است، چه این کار موجب بی اعتمادی و سوء ظن دیگران و نشانه بی اعتنایی به آنان و خلاف ادب است. از این رو، در آیات و روایات، باز داشته شده است: «یا ایها الذین آمنوا إذا تناجیتم فلا تتناجوا بالإثم و العدوان و معصية الرسول و تناجوا بالبرّ و التقوی... إنّما النجوى من الشیطان لیحزن الذین آمنوا...» (مجادله/ ۱۰). نیز امام صادق علیه السلام می فرماید: «در جمع سه نفره، نباید دو نفر از آنان جدای از سومی، به نجوا پردازند، چرا که این کار موجب اندوه و اذیت وی می گردد» (کلینی، ۱۳۶۵: ۶۶۰/۲). از آیه و حدیث یادشده برمی آید که نجوا، از دو جهت نکوهیده است: نخست از جهت محتوای آن، هرگاه گناه و تعدی و نافرمانی باشد و دوم این جهت که نجوا خود موجب اندوه و آزار دیگران می گردد، بدین سان، اگر گفتگوی محرمانه، نگرانی و سوء ظنی را برنینگیزد و محتوای آن، توصیه به نیکیها و تقوا باشد (ر.ک: نساء/ ۱۱۴)، روا خواهد بود.

### ۴-۵. ناز گویی (سخن دام افکنانه)

از دیدگاه آموزه های دینی، ارتباط با جنس مخالف، بر اصل تکبرورزی، فاصله گرفتن و حریم قائل شدن، استوار است (ر.ک: نهج البلاغه، حکمت ۲۳۴) و گفتگو میان زن و مرد نامحرم، تنها به هدف انتقال اطلاعات لازم، در فضایی عادی و توأم با حیا و عفت، روا می باشد (ر.ک: قصص/ ۳؛ یوسف/ ۲۳).<sup>۲</sup>

۱. از این رو، برخی از مفسران گفته اند: نجوا با توجه به شرایط، هر یک از احکام پنجگانه فقهی را می تواند دارا باشد، با این حال، اگر شرایط خاصی نباشد، این کار خود، بر خلاف آداب مجلس، و ناپسند است (ر.ک: مکارم شیرازی، بی تا: ۴۳۵/۲۳).

۲. 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 می باشد (برای آگاهی از نظر فقیهان و روایات مربوط ر.ک: نجفی، بی تا: ۹۷/۲۹ و ۹۹؛ کلینی، ۱۳۶۵: ۵۳۴/۵ و ۱۹۱/۸؛ حر عاملی، ۱۴۰۹: ۱۹۷/۲۰).

قرآن کریم، به همسران پیامبر صلی الله علیه و آله و در واقع به تمام زنان مؤمن دستور می دهد به گونه جدی و متین و استوار با نامحرمان سخن گویند و از به کارگیری تعبیرات یا آهنگهای نرم و تحریک کننده که افراد شهوت ران را به فکر گناه می افکند، پرهیزند: «فلا تخضن بالقول فیطمع الذی فی قلبه مرض و قلن قولاً معروفاً» (احزاب/ ۳۲).

### ۴-۶. 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 می رود نمودهای گونه گونی دارد که از آن جمله است:

یک: **تعارض سخن با باورهای درونی:** قرآن کریم، با نکوهش از آنان که گفتار و پندارشان متعارض، و سخنان فریبنده شان بر خلاف خواسته ها و ایده های آنان است، می فرماید: «و من الناس من یعجبک قوله فی الحیاة الدنیا و یشهد الله علی ما فی قلبه و هو ألدّ الخصام» (بقره/ ۲۰۴) و در جای دیگر، «این شیوه را به صراحت، کار منافقان» می داند: «... و لیعلم الذین نافقوا... یقولون بأفواههم ما لیس فی قلوبهم» (آل عمران/ ۱۶۷؛ نیز ر.ک: مائده/ ۴۱؛ توبه/ ۸).

دو: **دورویی در سخن:** برخی را عادت بر آن است که در گفتگو با افراد مختلف، شخصیتهای متفاوت و گاه متضادی از خود بروز می دهند، از این رو، در حضور افراد به گونه ای سخن می گویند و پشت سر آنان به گونه ای دیگر. تا به منافع خویش برسند. این کار، که شعبه ای از نفاق و عامل سلب اعتماد عمومی است، در آیات و روایات (ر.ک: بقره/ ۱۴ و ۷۶؛ آل عمران/ ۱۱۹؛ مائده/ ۶۱)، سخت نکوهش شده است. از جمله، امام باقر علیه السلام می فرماید: «بد بنده ای است بنده دو شخصیتی و دو زبانی که در حضور برادرش، وی را می ستاید و در نهان، از او بدگویی می کند» (کلینی، ۱۳۶۵: ۳۴۳/۲).

سه: **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 می نمایاند، از آسیبهای گفتگوست که اولی، عامل نشر شایعات، و دومی نشانه خودبرتربینی و

فخر فروشی است. از این رو، امیر مؤمنان علیه السلام می‌فرماید: «آنچه را نمی‌دانی، مگو، بلکه هر آنچه را می‌دانی نیز، مگو» *(نهج البلاغه، حکمت ۳۸۲؛ نیز ر.ک: بقره/ ۱۶۹؛ انعام/ ۱۴۳؛ اعراف/ ۱۸۷)*.

**چهارم: تعارض گفتار با رفتار:** ناهمگونی سخن با عمل، از مهمترین عوامل بی‌اعتمادی، کاهش یا سلب تأثیرگذاری سخن، و در نتیجه ناپایداری ارتباطات کلامی است. زشتی این کار و پیامدهای منفی آن، از آیات ذیل، به روشنی نمایان است: *«یا ایها الذین آمنوا لم تقولون ما لاتفعلون. کبر مقتاً عندالله أن تقولوا ما لاتفعلون»* (صف/ ۲ و ۳؛ نیز ر.ک: شعراء/ ۲۲۶).

### ۵. آداب ویژه گفتگو

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

#### ۱-۵. با پدر و مادر

از دیدگاه سیستم ارتباط با پدر و مادر، آمیزه‌ای از ادب و احترام، فروتنی است که از مهر و عطفست سرچشمه می‌گیرد، و با قدرشناسی و سپاس بی‌منت همراه می‌گردد. آیات ذیل، ترسیمی زیبا و نکته‌آموز از این ارتباط -به ویژه ارتباط گفتاری- است: *«و لاتقل لهما أفّ و لاتنهرهما و قل لهما قولاً کریماً و احض لهما جناح الذلّ من الرحمة و قل ربّ ارحمهما کما ربّیانی صغیراً»* (اسراء/ ۲۳-۲۴)؛ برخی از نکته‌های این آیات، چنین است:

**الف-** 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 و 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 معنی ابراز ناراحتی و تنفر، به ویژه از چیزهای کوچک به کار رفته است (ر.ک: راغب اصفهانی، بی‌تا: ۷۹؛ مکارم شیرازی، بی‌تا: ۸۴-۸۳/۱۲)، بر این اساس، هرگونه سخنی که کمترین غبار ناراحتی و دل‌رنجی را بر پدر و مادر بنشانند، ممنوع است.

**ب-** فریاد زدن بر سر پدر و مادر و بلند نمودن صدا فراتر از صدای آنان، روا نیست. (و لاتنهرهما). امام صادق علیه السلام در این باره می‌فرماید: «و صدایت را از صدای آنها بلندتر مگردان».

**ج-** رعایت ادب و احترام هنگام گفتگو با پدر و مادر، حتی در صورت بروز برخوردی ناشایست از سوی آنان، از وظایف فرزندان است. *«و قل لهما قولاً کریماً»*. امام صادق علیه السلام نمونه این گونه برخورد و مصداق این آیه را چنین بیان نموده است: *«[حتی] اگر تو را کتک زدند، بگو خداوند شما را ببخشد»* (کلینی، ۱۳۶۵: ۱۵۸/۲).

**د-** ابراز فروتنی در چند و چون سخن و گوش دادن به سخنان آنان، تواضع در بهره‌گیری از زبان بدن و حالات چهره و حتی تماس چشمی،<sup>۱</sup> از دیگر ابعاد ادب گفتگو با پدر و مادر است: *«و اخض لهما جناح الذلّ من الرحمة»*، بنابراین ابراز سخنانی از سر تکبر، خودابرازی و فضل‌فروشی، نوعی تکبر و خلاف ادب است.

#### ۲-۵. با فرزند

آن‌سان که فرزند در برابر پدر و مادر موظف به رعایت آداب گفتگوست، آنان نیز، بیشتر چنین وظیفه‌ای دارند، چرا که خود، مسئول «ادب آموزی» به فرزند می‌باشند.<sup>۲</sup> از این رو، در آموزه‌های دینی، بر رعایت ادب در صدا زدن فرزندان (ر.ک: هود/ ۴۲ و ۴۳؛ یوسف/ ۵؛ صافات/ ۱۰۲)، تناسب چند و چون سخن با سطح فهم، عاطفه و دانش آنان،<sup>۳</sup> و توجه و ارزش دادن به شخصیت و نظرات فرزندان در گفتگوها (ر.ک: صافات/ ۱۰۲) -به عنوان نمونه- تأکید می‌شود.

۱. امام صادق علیه السلام ذیل آیه *«و اخض لهما»* می‌فرماید: «لاتملأ عینک من النظر إلیهما إلا برحمة و رقة؛ نگاهت را جز از سر مهر و دلسوزی به آنان خیره مکن» (ر.ک: کلینی، ۱۳۶۵: ۱۵۸/۲).  
۲. امام علی علیه السلام: «حق فرزند بر پدر آن بود که... به نیکی ادبش نماید» *(نهج البلاغه، حکمت ۳۹۹)*.  
۳. رسول خدا صلی الله علیه و آله: «هر کس کودکی دارد، باید با او کودکی کند» (ر.ک: صدوق، ۱۴۱۳: ۴۸۳/۳).

### ۳-۵. با همسر

ازدواج، بدون ارتباط اثربخش، نمی تواند شکوفا شود. زندگی بسیاری از زوجها، به دلیل فقدان مهارت‌های ارتباطی لازم و بی‌توجهی به اصول و آداب گفتگو، به رابطه موازی بدون صمیمیت و حتی مخرب می‌انجامد، گرچه، هنگامی که ارتباط، ناکارآمد یا متوقف می‌شود، انرژی عشق به آزرده‌گی و خشم تبدیل می‌گردد و در نتیجه، بگو مگوهای فراوان، طعنه‌های خجل‌کننده، انتقادهای پی‌درپی و یا پناه بردن به سکوتی سرد را موجب می‌شود (ر.ک: بولتون، ۱۳۸۱: ۲۶)، ناگفته پیداست که ضرورت، چند و چون و آداب گفتگو، از نخستین دیدارهای دوران خواستگاری و نامزدی، مورد توجه می‌باشد (ر.ک: بقره/ ۲۳۵). چه، سخن گفتن موجب افزایش شناخت نسبت به یکدیگر (ر.ک: نهج البلاغه، حکمت ۳۹۲) و در نتیجه، تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی صحیح می‌گردد. سکوت و سخنان نابجا، باعث ایجاد بی‌علاقگی، کاهش اطمینان و نگرانی از زندگی آینده می‌شود (ر.ک: ایمانی، ۱۳۸۱: ۲۴ و ۳۸). اصول مذاکره و آداب گفتگو با همسر از سه زاویه، قابل طرح و بررسی است:

### ۳-۵.۱. چه بگوییم؟

در گزینش موضوع و محتوای گفتگو، توجه به عناصر ذیل، بایسته است:

**مورد علاقه طرف:** نخستین شرط تأثیر ارتباط آن است که موضوع سخن، مورد علاقه طرف گفتگو باشد و در مورد موضوعات لازم و مورد نیازی که چندان تمایلی به طرح آن وجود ندارد نیز، دست کم نقطه آغاز آن، مورد علاقه طرف مقابل باشد. امام صادق علیه السلام در بیان اهمیت تفاهم و توافق میان زن و شوهر، و به ویژه ایجاد آن توسط شوهر می‌فرماید: «... شوهر در رابطه با همسرش از سه چیز بی‌نیاز نیست: سازگاری با او تا بدین وسیله، سازگاری و محبت و عشق او را جلب کند...» (مجلسی، ۱۴۰۴: ۲۳۷/۷۵) روشن است که طرح سخنان مورد علاقه همسر، از مؤثرترین شیوه‌های جلب محبت و سازگاری اوست.

آرامش‌بخش و امیدوارکننده: قرآن کریم در برخی آیات، هدف از ازدواج را رسیدن به آرامش قرار داده است: ﴿و من آیاته ان خلق لکم من انفسکم ازواجاً

لتسکنوا الیها﴾ (روم/ ۳۰؛ نیز ر.ک: اعراف/ ۱۸۹). بر این اساس، گفتگو در خانه باید به گونه‌ای باشد که همسر مضطرب و پریشان‌را، آرامش بخشد، همسر ناامید و مأیوس را، امیدوار سازد، همسر بی‌انگیزه و افسرده‌را، اراده و استواری روحی بخشد، و همسر خسته و عصبی‌را، سرحال و بانشاط نماید و غم و اندوه از دلش بزدايد. این همان شیوه‌ای است که در فضای صمیمی زندگی حضرت علی علیه السلام و زهرا علیها السلام وجود داشته است. امیر مؤمنان علیه السلام می‌فرماید: «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 اندوه از من برطرف می‌شد» (مجلسی، ۱۴۰۴: ۱۴۳/۴۳).

نشاط‌انگیز و سرورآفرین: بی‌تردید پاره‌ای از واقعیتها، نگرانیها و مشکلات زندگی، کم و بیش در هر خانواده‌ای وجود دارد، لیک آنگاه که حسرت 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، به مسلخ نمی‌برند. روابط و گفتگوهای نشاط‌انگیز امیر مؤمنان علیه السلام با فاطمه علیها السلام تابلوی زیبای زندگی را فراز تاریخ، برای تاریخ، برای آنان که می‌خواهند در اوج مشکلات، مسرور باشند، ترسیم نموده است که نمونه‌هایی از آن را تاریخ ثبت کرده است (طبرانی، بی‌تا: ۵۶/۱۱؛ قمی، ۱۳۸۱: ۸۰ و ۸۲). باری، آدمی می‌تواند برای عبرت‌گیری، تنها نیم‌نگاهی به خاطرات غم‌انگیز گذشته داشته باشد، برای برنامه‌ریزی، نیم‌نگاهی به آینده.

به کارگیری جمله‌های حمایت‌آمیز و واژگان مناسب: اساس ازدواج موفق، گزینش عاقلانه و زیستی عاشقانه است و استواری پایه‌های زندگی، در گرو تعمیق پیوندهای محبت‌آمیز (ر.ک: روم/ ۲۱). ناگفته پیداست که واژه‌ها و جمله‌های زیبا، جذاب و محبت‌آمیز، دلها را صفا می‌بخشد (ر.ک: نهج البلاغه، حکمت ۹۱ و ۱۹۷) و بر ژرفا و استواری پیوندها می‌افزاید. نکته قابل توجه در زندگی مشترک آن است که این گونه سخنان، باید به طور پیوسته از سوی زن و شوهر ابراز شوند و یکدیگر را مورد

حمایت قرار دهند، زیرا مرد، همواره نیازمند اعتماد، پذیرش، قدردانی، تأیید و تشویق است و زن، نیازمند توجه، عشق و ورزی در رک و احترام (ر.ک: مجلسی، ۱۴۰۴: ۲۳۷/۷۵؛ گری، بی تا: ۱۸۵ و ۱۸۸). در این میان، جمله سحرآمیز حمایت از زن، ابراز عشق و محبت به اوست، از این رو، رسول خدا ﷺ می فرماید: «این سخن مرد به زن که «دوستت دارم» هرگز از دل زن بیرون نرود» (کلینی، ۱۳۶۵: ۵۶۹/۵) همچنانکه جمله حمایت آمیز زن به شوهر نیز، عشوه گری در نمایاندن عشق به شوهر و تأیید اوست، آن سان که امام صادق (ع) می فرماید: «زن نسبت به شوهر سازگار خود، باید... عشق به او با عشوه و دلبری، ابراز دارد» (مجلسی، ۱۴۰۴: ۲۳۷/۷۵). تکرار این گونه سخنان، مخزن عشق همسر را پیوسته پر نگه می دارد و او نیز متقابلاً اعتماد می کند و عشق می ورزد. افزون بر آن، طرح سؤالات خاص و گوش دادن به احساسات و انگاره های همسر، تمجید از کارها و ظاهر او، به ویژه در حضور دیگران یا هنگام اختلاف- پیشگام شدن در ابراز تحیت و سلام، عذرپذیری (کلینی، ۱۳۶۵: ۵۱۱/۵) و... کارهایی به ظاهر کوچک، ولی دارای آثار مثبتی بس بزرگ هستند. در مقابل، کلی گویی و زیاده روی در انتقادات و سرزنشها، ابراز ناسپاسی و بی مهری و تکرارهای ملال آور (آمدی، بی تا: ۲۱۲)، موجب سستی پیوندها و سردی روابط می شود.

**خطا پوشی:** شمار کردن عیب و نقصهای یکدیگر و به رخ کشیدن آنها، حرمتها را در هم می شکنند و بر روابط، تأثیرات نامطلوبی دارد. قرآن کریم، در تشبیهی زیبا از زن و شوهر، می فرماید: ﴿هن لباس لکم و أنتم لباس لهن﴾ (بقره/ ۱۸۷)؛ باری، همسر، بسان لباسی زیبا، هم پوشاننده عیوب همسر است و هم زینت او.

### ۲-۳-۵. چگونه بگوییم؟

در کنار موضوع و محتوای گفتگو با همسر، چگونگی ارائه آن نیز آدابی دارد که به اختصار عبارتند از:

۱. از امام صادق (ع) نقل شده که: هرگاه زنی به شوهرش بگوید: هرگز از تو خیری ندیدم عملش حبط و نابود گردد (ر.ک: طبرسی، ۱۳۹۲: ۲۱۵).

- نرمی و لطافت گفتار و خوش خلقی در گفتگو،<sup>۱</sup> و ایجاد جاذبه های گفتاری.<sup>۲</sup>  
- پاداشت احترام، شخصیت و کرامت انسانی همسر.<sup>۳</sup>  
- به کارگیری شیوه های گوناگون برقراری رابطه مؤثر -به ویژه هنگام بروز مشکلات و تیرگی روابط- همچون: بیان احساسات و خواسته ها از راه نامه نگاری یا به گونه غیر مستقیم (گری، بی تا: ۲۷۹ و ۳۱۰).  
- توجه به سخنان همسر و ایجاد ارتباط دو سویه (محمدی ری شهری، بی تا: ۲۸۷/۴).  
- سخن گفتن با چهره ای باز و شاد.<sup>۴</sup>

### ۳-۳-۵. کی بگوییم؟

توجه به زمان گفتگو، حالات روحی خود و همسر، شرایط فضای گفتگو و حضور یا عدم حضور دیگران، می تواند در اثربخشی ارتباط، نقش داشته باشد. از این رو گفتگو با همسر، به ویژه در موضوعات اساسی و مهم، باید زمان مناسبی داشته باشد، زمانی که انجام کارهای دیگر، پریشانی خاطر، بی حوصلگی (ناشی از خستگی، گرسنگی و...) و مانند آن، فضای ذهنی دو طرف را به خود مشغول نکرده باشد. گفتگو در برخی زمانها و حالات، نه تنها اثر مطلوبی ندارد، که اوضاع را پیچیده تر و مشکلات را فزونی تر می سازد، از جمله:

**هنگام ناراحتی و عصبانیت:** هنگام بروز احساسات ناخوشایند، حتی اگر نیت خیر هم باشد، بحث و گفتگو معمولاً به جدال و دعوا می انجامد (ر.ک: گری، بی تا: ۲۷۹). چنانکه امیر مؤمنان (ع) می فرماید: «خشم شدید، سخن را دگرگون می سازد (مجلسی، ۱۴۰۴: ۴۲۸/۶۸). از این رو، شیوه درست آن است که در این حال، از انجام گفتگو

۱. امام صادق (ع) می فرماید: شوهر در رابطه با همسرش، از سه چیز بی نیاز نیست: ... خوشخویی با او (ر.ک: مجلسی، ۱۴۰۴: ۲۳۷/۷۵).
۲. امام علی (ع): «با آنان به نیکی سخن گوید» (صدوق، ۱۴۱۳: ۵۵/۳).
۳. امام سجاد (ع): «حق زن این است که... او را گرمی داری و با وی نرمی کنی» (ر.ک: همان: ۶۲۱/۲). امام صادق (ع): «خوشبخت آن زنی که شوهر خود را احترام نهد و آزارش ندهد» (ر.ک: حر عاملی، ۱۴۰۹: ۲۸۰/۱۶).
۴. درباره حقوق زن و شوهر، امام صادق (ع) می فرماید: «چهره را [با پرخاشگری] برای همسرش زشت نکند» (ر.ک: کلینی، ۱۳۶۵: ۵۱۱/۵).

صرف نظر کرد: «خشم را با سکوت، درمان کنید» (آمدی، بی تا: ۲۱۶) خواسته‌ها و احساسات ناخوشایند خود را، از طریق نامه‌نگاری و پس از فرو نشستن آتش خشم، با بیانی توأم با احترام و ادب، با وی در میان گذاشت.

**هنگام بروز جر و بحث:** پای فشاری بر نظرات و خواسته‌های خود و سعی در تحمیل آن بر مخاطب، موجب بروز جر و بحث و بگو مگوهای بی حاصل می‌شود که مخرب‌ترین عناصر در برقراری ارتباط مؤثر است (حر عاملی، ۱۴۰۹: ۱۹/۱۴). برای پیشگیری از بروز بگو مگو در گفتگو با همسر، یا پایان دادن به آن راهکارهایی وجود دارد، از جمله:

- سکوتی (کلینی، ۱۳۶۵: ۵/۵۳۴) کوتاه برای رسیدن به آرامش، و آنگاه شروعی دوباره با سخنان محبت آمیز (ر.ک: طبرسی، ۱۴۱۵: ۷ و ۵۵۵/۸؛ گری، بی تا: ۲۱۱).
- همراهی با همسر و تأیید سخن او، هر چند با یک جمله (کلینی، ۱۳۶۵: ۱۴۴/۲).
- توجه به ریشه‌های بروز بحث و مقابله با آنها.
- افزون بر آنچه گفته شد، آداب ویژه‌ای نیز برای گفتگو با معلم، شاگرد، مخالف، حاکم، بیمار و... در آموزه‌های دینی وجود دارد که مجالی دیگر را می‌طلبد.

### ۶. زیرساختها و راهکارهای تحقیق آداب گفتگو

تحقیق آداب گفتگو در افراد و فرهنگ عمومی، در گرو برطرف ساختن موانعی چند و فراهم آمدن بسترها و زیرساختهای مناسب است. برای برطرف ساختن این موانع و آسیب‌زدایی از ارتباطات کلامی، توجه به زیر ساختها و راهکارهای ذیل می‌تواند مؤثر و سودمند باشد.

#### ۱-۶. خودسازی و رشد شخصیتی

شخصیت و اوصاف درونی انسان، تأثیر مستقیمی در رفتارها و چگونگی سخن گفتن او دارد.<sup>۱</sup> از این رو، امام علی علیه السلام می‌فرماید: «شخصیت انسان در زیر زبانش

۱. «قل کلّ یعمل علی شاکلته»؛ «بگو: هر کس بر حسب ساختار [روانی و بدنی، و شخصیت] خود عمل می‌کند» (اسراء/ ۸۴).

نهفته است» (نهج البلاغه، حکمت ۱۴۸ و ۳۹۲). بنابراین، از گفته‌های نیک یک شخص و مراعات آداب سخن از جانب او، می‌توان به میزان رشد شخصیتی وی پی برد. امیر مؤمنان علیه السلام می‌فرماید: «سخن گویند تا شناخته شوید» (همان). عکس این مطلب نیز صادق است: رشد و تعالی شخصیتی، خود عامل رعایت هنجارها و آداب مثبت اجتماعی و از جمله آداب گفتگوست.

در این میان، آنچه موجب رشد و تکامل شخصیت آدمی است، آراستن نفس به فضایل اخلاقی می‌باشد. چرا که 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 (ابراهیم/ ۲۴ و ۲۵).

#### ۲-۶. باورهای دینی

باورمندی به نظارت دائمی پروردگار و احساس حضور او، دگرگونی ژرفی در فکر آدمی و سپس گفتار و رفتار او ایجاد می‌کند و وی را وادار می‌سازد سخنانی سنجیده و پاک بر زبان جاری سازد. از این رو، قرآن کریم، برای بسامان کردن رفتارها و گفتار انسان، آگاهی و نظارت الهی را همواره خاطرنشان ساخته است (ر.ک: بقره/ ۷۷؛ نساء/ ۱۰۸؛ توبه/ ۷۸؛ هود/ ۵؛ رعد/ ۱۰؛ اسراء/ ۳۶ و ۴۷؛ طه/ ۴۶؛ نور/ ۲۴؛ زخرف/ ۸۰؛ ملک/ ۱۳). از سوی دیگر، خداوند بر هر انسانی، فرشتگانی را مأمور نموده است تا سخنان وی را ثبت نمایند: «ما یلفظ من قول إلاّ لدیه رقیب عتید» (ق/ ۱۸؛ نیز ر.ک: انفطار/ ۱۰ و ۱۲) سوم آنکه سخنان آدمی در قیامت مورد حسابرسی دقیق قرار خواهد گرفت آن‌سان که گاه سخنی به ظاهر کوتاه، خشنودی خداوند یا خشم او را برمی‌انگیزد (حر عاملی، ۱۴۰۹: ۲۵۱/۱۲). روشن است که ایمان به مجموع این آموزه‌ها، می‌تواند سد محکمی در برابر سخنان باطل ایجاد نماید و بستر مناسب تحقق آداب گفتگو را فراهم سازد.

#### ۳-۶. اندیشیدن پیش از سخن

ارتباط، فرایندی برگشت‌ناپذیر است<sup>۱</sup> و ممکن است یک ارتباط کلامی نادرست،

۱. امام علی علیه السلام: «چون سخن بر زبان رانی در بند آنی» (نهج البلاغه، حکمت ۳۸۱).

معضل جبران‌ناپذیری بیافریند که به هیچ روی قابل بازسازی نباشد. از این‌رو، خردمند دوران‌اندیش، پیش از آن که زبان به سخن بگشاید، 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. امیر مؤمنان علیه السلام در این باره می‌فرماید: «زبان مؤمن، در پس دل اوست و دل منافق از پس زبان او. چه مرد باایمان چون خواهد سخنی بر زبان آرد، در آن نیک بیندیشد، اگر نیک است، آشکارش کند و اگر بد است پنهانش دارد و منافق می‌گوید آنچه بر زبان آید، و نمی‌داند چه به سود اوست و چه به زیانش» (نهج البلاغه، خطبه ۱۷۶).

#### ۴-۶. 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 سرزند (نراقی، بی‌تا: ۵۵/۱). از این‌رو، تا پیش از تبدیل شدن یک صفت یا رفتار مثبت به «ملکه» باید -هرچند با زحمت و تکلف- خود را به انجام آن وادار نمود (ر.ک: نهج البلاغه، حکمت ۲۰۷).

از سوی دیگر، آداب گفتگو -چونان دیگر آداب- و به طور کلی ارتباط میان فردی کارآمد، یادگرفتنی و آموختنی است و نه استعدادی ذاتی (وود، ۱۳۷۹: ۸۲).

بنابراین، تحقق آداب گفتگو، نیازمند آموزش و یادگیری، و سپس تمرین و تکرار است. حضرت رضا علیه السلام با اشاره به این مطلب، می‌فرماید: «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» (کلینی، ۱۳۶۵: ۲۳/۱).

#### کتاب‌شناسی

۱. نهج البلاغه، ترجمه سیدجعفر شهیدی.
۲. آمدی، عبدالواحد بن محمد، غرر الحکم و درر الکلم، بی‌تا.
۳. ابن سعد، الطبقات الکبری، بیروت، دار صادر، بی‌تا.
۴. انصاری، مرتضی، مکاسب، چاپ دوم، دهقانی، ۱۳۷۴ ش.
۵. ایمانی، محسن، بررسی ابعاد تربیتی و روان‌شناختی دوران عقد، تهران، انجمن اولیا و مربیان، ۱۳۸۱ ش.
۶. برومند، سیدمهدی، شیوه‌های تعلیم و تربیت در قرآن و سنت، رشت، کتاب مبین، ۱۳۸۰ ش.
۷. بولتون، رابرت، روان‌شناسی روابط انسانی، ترجمه حمیدرضا سهرابی، تهران، رشد، ۱۳۸۱ ش.
۸. بیهقی، احمد بن حسین، السنن الکبری، بیروت، دار الفکر، بی‌تا.
۹. حرّانی، حسن بن علی بن شعبه، تحف العقول، بی‌تا.
۱۰. حرّ عاملی، محمد بن حسن، وسائل الشیعه، قم، مؤسسه آل‌البت للاحیاء التراث، ۱۴۰۹ ق.
۱۱. حسینی زبیدی، سیدمحمد بن محمد، اتحاف السادة المتقين بشرح احياء علوم الدين، بیروت، دار الکتب العلمیه، ۱۴۰۹ ق.
۱۲. دانشنامه امام علی علیه السلام، زیر نظر علی‌اکبر صادقی رشاد، تهران، مرکز نشر آثار پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی، ۱۳۸۰ ش.
۱۳. راغب اصفهانی، مفردات الفاظ القرآن، بی‌تا.
۱۴. ریچاردسون، جری، معجزه ارتباط و ان. ال. بی، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، چاپ هفتم، تهران، نشر پیکان، ۱۳۸۱ ش.
۱۵. صدوق، محمد بن علی ابن بابویه، الامالی، کتابخانه اسلامی، چاپ چهارم، ۱۳۶۲ ش.
۱۶. همو، من لا یحضره الفقیه، چاپ سوم، قم، مؤسسه النشر الاسلامی، ۱۴۱۳ ق.
۱۷. طباطبایی، سیدمحمدحسین، المیزان فی تفسیر القرآن، بی‌تا.
۱۸. طبرانی، سلیمان بن احمد، المعجم الکبیر، تحقیق حمدی‌المجید السلفی، چاپ دوم، دار احیاء التراث العربی، بی‌تا.
۱۹. طبرسی، حسن بن فضل، مکارم الاخلاق، چاپ ششم، منشورات الشریف الرضی، ۱۳۹۲ ق.
۲۰. طبرسی، فضل بن حسن، مجمع البیان، بیروت، مؤسسه الاعلمی للمطبوعات، ۱۴۱۵ ق.
۲۱. غزالی، محمد بن محمد، احیاء علوم الدین، بیروت، دار المعرفه، ۱۴۰۲ ق.
۲۲. فضل‌الله، محمدحسین، گفتگو و تفاهم در قرآن کریم، ترجمه سیدحسین میرداماد، تهران، مرکز بین‌المللی گفتگوی تمدن‌ها، ۱۳۸۰ ش.
۲۳. فیض کاشانی، محمد بن مرتضی (مولی محمدمحسن)، المحجّة البيضاء فی تهذیب الاحیاء، تصحیح علی‌اکبر غفاری، چاپ چهارم، قم، دفتر انتشارات اسلامی، ۱۴۱۷ ق.
۲۴. قمی، شاذان بن جبرئیل، الفضائل، النجف الاشرف، المكتبة الحیدریه، ۱۳۸۱ ق.
۲۵. کلینی، محمد بن یعقوب، الکافی، چاپ چهارم، تهران، دار الکتب الاسلامیه، ۱۳۶۵ ش.
۲۶. گابور، دون، مهارت‌های گفتگو، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، تهران، پیک بهار، ۱۳۸۱ ش.
۲۷. گری، جان، مردان مریخی و زنان ونوسی، ترجمه سیدرضا نیازی، بی‌تا.
۲۸. متقی هندی، کنز العمال، بی‌تا.



۲۹. مجلسی، محمدباقر، بحارالانوار، بیروت، مؤسسة الوفاء، ۱۴۰۴ ق.  
۳۰. مک کی، ماتیو و دیگران، رابطه مؤثر، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، تهران، اسرار دانش، ۱۳۷۹ ش.  
۳۱. مکارم شیرازی، ناصر و دیگران، تفسیر نمونه، بی تا.  
۳۲. نجفی، محمدحسن، جواهر الکلام، تحقیق محمد قوچانی، المكتبة الاسلامیه، بی تا.  
۳۳. نراقی، محمد، جامع السعادات، تصحیح محمد کلانتر، چاپ چهارم، بیروت، مؤسسة الاعلمی للمطبوعات، بی تا.  
۳۴. وود، جولیان، ارتباطات میان فردی روان‌شناسی تعامل اجتماعی، ترجمه مهرداد فیروزبخت، تهران، مهتاب، ۱۳۷۹ ش.  
۳۵. هارجی، اون و کریستین ساندرز و دیوید دیکسون، مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی، ترجمه خشاریار بیگی و مهرداد فیروزبخت، تهران، رشد، ۱۳۷۷ ش.

