متن درسى مقطع دبيرستان

راه و رسم زندگى (8)

ارتباط مؤثّر

محمد سبحانى‏نيا

همه ما بخش عمده‏اى از زندگى خود را در ارتباط با ديگران مى‏گذرانيم يا در فكر آن به سر مى‏بريم. تحقيقات نشان داده است كه 75% اوقات روزانه ما صرف ارتباط با ديگران مى‏شود، پس مى‏توان گفت: 75% موفقيت‏هاى ما نيز به چگونگى روابطمان با ديگران بستگى دارد. از اين‏رو در دهه‏هاى اخير، توجه بسيارى به مبحث مهارت در روابط اجتماعى شده است و در روان‏شناسى گاهى با عنوان‏هايى مانند «ارتباط ميان فردى» يا «مهندسى رفتار ارتباطى»، مطرح مى‏شود.

از سوى ديگر، ميل به محبوبيت و داشتن پايگاه مردمى، يك نياز طبيعى در انسان است. همه ما دوست داريم ديگران به ما احترام كنند. اين ميل كه يكى از ويژگى‏هاى مهم دوره جوانى است، وقتى برآورده مى‏شود كه ارتباطى مؤثّر و سازنده داشته باشيم.

توجه بيش از حد جوانان به اين مقوله، موجب شده است كه يكى از دغدغه‏هاى قشر جوان را مقبوليت و پذيرش اجتماعى و نفوذ در دل‏ها و ارتباط مؤثّر داشتن، تشكيل دهد. و البته بايد به آنها حق داد، زيرا از يك‏سو، به افراد صاحب نفوذ در جامعه مى‏نگرند كه فاتح قلعه دل‏هايند و در هر كوى و برزن، نامشان بر سر زبان‏هاست و از سوى ديگر، به دليل جوان بودن و تجربه نداشتن از زندگى اجتماعى، خود را ناكام مى‏بينند. اما واقعيت اين است كه در جوانى نيز مى‏توان ارتباطى موفق داشت، به شرط آن‏كه مهارت‏هاى ارتباطى را بشناسد و آنها را به درستى به كار بندد.

تعريف ارتباط

واژه ارتباط (Communication) در لغت به معناى پيوند دادن و ربط دادن است. «چارلز كولى»، جامعه‏شناس معروف، ارتباط را چنين تعريف مى‏كند: «ارتباط، ساز و كارى است كه روابط انسانى بر اساس و به وسيله آن به وجود مى‏آيد و تمام مظاهر فكرى و وسايل انتقال و حفظ آنها در مكان و زمان، بر پايه آن توسعه پيدا مى‏كند. ارتباط، حالات چهره و رفتارها و حركات و طنين صداها و كلمات و نوشته‏ها و چاپ و راه آهن و تلگراف و تلفن و تمام وسايلى را كه اخيراً در راه غلبه بر مكان و زمان ساخته‏اند، همه را در بر مى‏گيرد.»(1)

ارتباط مؤثّر

مطمئناً شما هم افرادى را ديده‏ايد كه خيلى راحت با همه ارتباط برقرار مى‏كنند. دوستان بسيارى دارند و در معاشرت‏هاى اجتماعى موفق‏اند و به اصطلاح، روابط عمومى خوبى دارند. چهره بشّاش، زبان نرم و مهربان و قلب لب‏ريز از احترام و عشق به ديگران، از نشانه‏هاى اين افراد است. در برابر اين دسته، بعضى از اشخاص را مى‏بينيم كه رفتارى پرخاشگرانه دارند و با كوچك‏ترين رخدادى بر مى‏آشوبند. اينان هميشه نالان هستند و از هيچ چيز و هيچ كس اظهار رضايت نمى‏كنند. گروه سومى نيز هستند كه با اين‏كه آرام‏اند، رفتار گرم و صميمانه‏اى ندارند و بيشتر با چهره عبوس در اجتماع ظاهر مى‏شوند، با كسى دوست نمى‏شوند و كسى با آنها دوست نمى‏شود.

به يقين، رفتارهاى چندگانه و متفاوت، از عوامل و زمينه‏هايى سرچشمه گرفته است. به نظر كارشناسان، ارتباط صحيح و مؤثّر و رفتار سالم اجتماعى، هنر و مهارتى است كه بايد آن را به دست آورد و اتفاقى و تصادفى حاصل نمى‏شود. امروزه در علم روان‏شناسى و جامعه‏شناسى، شاخه‏اى با عنوان ارتباطات اجتماعى پديد آمده كه به دنبال آموزش مهارت‏هاى ارتباطى و شناسايى آسيب‏هاى تعامل اجتماعى است. در اين نوشتار سعى مى‏كنيم به بخشى از آموزه‏هاى اخلاقىِ كتاب و سنّت بپردازيم كه شيوه‏هاى مطلوب و سالم تعامل اجتماعى (نوع اول) را تعليم مى‏دهد.

ارتباط مؤثّر، سازگارى نه سازش‏كارى‏

ارتباط مؤثّر به معناى عبور از ارزش‏هاى اخلاقى و هم‏رنگ شدن با ديگران در عرصه‏هاى مختلف و در آميختن حق و باطل و سازگارىِ على الاطلاق با خواست‏ها و سنن جامعه، نيست. با توجه به عنصر حق، گاهى عدم سازگارى و حتى عصيان عليه سنّت‏هاى اجتماعىِ حاكم بر جامعه، اجتناب‏ناپذير است، زيرا از نظر اسلام، محور كليدى تربيت اجتماعى، اصلاح رابطه با حق است كه البته اصلاح رابطه با ديگران را در بر خواهد داشت؛ چنان‏كه امام على (ع) مى‏فرمايد: كسى كه ميان خود و خدا را اصلاح كند، خداوند ميان او و مردم را اصلاح خواهد كرد و كسى كه امر آخرتش را اصلاح نمايد، خدا امر دنيايش را اصلاح مى‏كند.(2)

با اين حال، انسان براى حق، با ديگران ارتباط برقرار يا قطع مى‏كند. طبيعى است كه رضايت خدا هميشه در ارتباط با ديگران نيست. استاد مطهرى مى‏گويد: «غالباً خيال مى‏كنند كه حُسن خلق و لطف معاشرت و به اصطلاح امروز، اجتماعى بودن همين است كه انسان همه را با خود دوست كند. اما اين براى انسانِ هدف‏دار و مسلكى كه فكر و ايده‏اى را در اجتماع تعقيب مى‏كند و درباره منفعت خويش نمى‏انديشد، ميسّر نيست. چنين انسانى خواه ناخواه، يك‏رو و قاطع و صريح است، مگر آن‏كه منافق و دو رو باشد.»(3)

بر اين اساس، هدف تربيت اجتماعى از نظر اديان توحيدى با هدف تربيت اجتماعى از نظر انديشمندان علوم اجتماعى، متمايز مى‏شود. مهم‏ترين هدف تربيت اجتماعى از نظر دانشمندان علوم اجتماعى، هم‏سازى و هم‏نوايى با ارزش‏هاى حاكم است كه غالباً از سوى نظام سياسى، تزريق مى‏شود.(4) در حالى كه هدف تربيت اجتماعى پيامبران الهى، لزوماً هم‏سازى در همه موارد نيست، بلكه هدف غايى، عبوديت و اداى تكليف براى رسيدن به كمال بى‏نهايت است كه مى‏تواند سازگارى در پى داشته باشد.

آن‏چه مورد نظر پيامبران الهى است، هم‏خوانى ارزش‏هاى اجتماعى با اهداف و ارزش‏هاى مكتبى است. از اين‏رو هر جا تشخيص مى‏دادند سنّت‏ها و آيين حاكم بر جامعه، خرافى يا منحرف است، در برابر آن مى‏ايستادند و مخالفت خود را به صراحت اعلام مى‏كردند و تن به سازش‏كارى نمى‏دادند. قرآن كريم اصحاب كهف را كه قهرمانانه از پذيرش عقايد شرك آلود جامعه خود، سر باز زده و بر آن شوريده و به غار پناه بردند، ستايش و تمجيد كرده است.(5)

انواع ارتباطات‏

مهارت‏هاى ارتباطى، در واقع شالوده ارتباطهاى موفق را تشكيل مى‏دهد كه به ارتباط «كلامى و غير كلامى» تقسيم مى‏شود. بيان و گفتار، مهم‏ترين وسيله ارتباط انسان‏ها با يك‏ديگر است و خداوند متعال در قرآن كريم، اولين ويژگى مهم انسان را پس از خلقت او، قدرت زبان و بيان ذكر مى‏كند: «خلق الانسان \* علّمه البيان؛(6) انسان را آفريد و به او سخن گفتن آموخت.»

كلمات، مبيّن عواطف و احساسات انسان‏هاست. به تعبير امام على (ع)، شخصيت انسان‏ها در زير زبانشان و بين سخنانشان نهفته است: «المرء مخبوء تحت لسانه».(7)

اصولاً ارتباط، فرايندى است دو طرفه، يكى گوينده و ديگرى شنونده. آن‏كه خوش سخن باشد از ديگران نيز كلام نيكو مى‏شنود. امام على (ع) مى‏فرمايد: «زيبا خطاب كنيد تا جواب زيبا بشنويد.»(8)

متأسفانه ما معمولاً به سخنان و واژه‏هايى كه در گفت و گوهاى روزانه‏مان رد و بدل مى‏شود، توجهى نداريم، در حالى كه لحن و آهنگ كلام خواه ناخواه، تأثير روانى و عاطفى خود را مى‏گذارد.

بر اين اساس، اسلام بر متانت در سخن و ادب در گفتار و زيبايى در كلام، تأكيد كرده است. قرآن مجيد مى‏فرمايد: «و قل لعبادى يقولوا التى هى أحسن؛(9) و به بندگان من بگو كه با يك‏ديگر به بهترين وجه سخن بگويند». امام على (ع) در مورد چگونگى تأثير كلمات مى‏فرمايد: «ربّ كلامٍ أنفذ من سهامٍ؛(10) چه بسا سخنى كه شكافنده‏تر از نيزه و شمشير است». همين سخنان روزه مره است كه ارتباط را عميق‏تر و يا سست‏تر مى‏كند. به كارگيرى واژه‏هاى سازنده، پيوندها را صميمى‏تر مى‏سازد.

مهارت‏هاى ارتباطى‏

به طور كلى مهارت‏هاى ارتباطى به ارتباط كلامى و غير كلامى تقسيم مى‏شود:

الف) ارتباط كلامى‏

1 - سلام كردن: سلام و تحيّت، يكى از مهارت‏هاى ارتباطى است كه با هزينه كم و به سهولت انجام مى‏گيرد. سلام، نام خدا و تحيّت الهى است و سفارش پيامبر (ص) و امامان (عليهم السلام) است تا جايى كه فرموده‏اند: اگر كسى پيش از سلام، شروع به سخن كرد، پاسخ او را ندهيد.(11) پيامبر اكرم (ص) مى‏فرمايد: آيا شما را به چيزى راهنمايى كنم كه اگر انجامش دهيد محبوب يك‏ديگر خواهيد شد؟ سلام كردن ميان خودتان را آشكار سازيد.(12)

سلام كردن، مبدأ آشنايى است. با يك سلام، باب سخن گشوده مى‏شود و ترس از رو به رو شدن با مرم، از بين مى‏رود. استفاده از اين مهارت ارتباطى كه بسيار ساده و بى‏هزينه است، تا حد زيادى مى‏تواند كم‏رويى را جبران كند. برخى از روان‏شناسان براى مبارزه با كم‏رويى توصيه كرده‏اند:

1 - به هر كه مى‏رسيد اول شما سلام كنيد؛ 2 - خوش‏رو و متبسّم باشيد.(13)

رهبران دينى اين راه‏كار را در چهارده قرن پيش به ما آموخته‏اند. امام على (ع) مى‏فرمايد: هر تازه واردى در محيط نامأنوس، حيرت زده مى‏شود، براى آرامش خاطر، سخن خود را با سلام آغاز كنيد.(14)

سلام كردن به ديگران، نه تنها چيزى از قدر و منزلت آدمى نمى‏كاهد، بلكه عزت بخش است و محبوبيت مى‏آورد، زيرا نشانه ادب و تواضع است.

2 - احوال‏پرسى: پس از سلام كردن، احوال‏پرسى، نقش مهمى در برقرارى ارتباط دارد و زمينه گفت و گوهاى ديگر را فراهم مى‏كند.

احوال‏پرسى، به معناى نشان دادن اهميتى است كه فرد براى مخاطب قائل است. رسول خدا (ص) هرگاه سه روز يكى از برادران خود را نمى‏ديد، جوياى حالش مى‏شد. اگر جايى رفته بود برايش دعا مى‏كرد و اگر در شهر بود به ديدارش مى‏رفت و اگر بيمار بود عيادتش مى‏كرد.(15)

در ضمنِ احوال‏پرسى، خود افشايى صورت مى‏گيرد. امروزه روان‏شناسان يكى از راهبردهاى رابطه با ديگران را خود افشايى مى‏دانند. خود افشايى، فرايندى است كه از طريق آن اطلاعاتى را راجع به خود در اختيار ديگران قرار مى‏دهيم. «سيدنى جرارد بود» نخستين كسى است كه نشان داد ما مى‏توانيم از افشاى خود، براى تشويق ديگران به مطرح كردن اطلاعات مخصوص خودشان استفاده كنيم. خودافشايى‏ها مى‏توانند درباره حقايق (نام، شغل، محل اقامت و...) و يا درباره احساسات (ذوق، علاقه، نفرت و...) باشد.(16)

3 - صداى جذاب: ابتدايى‏ترين وسيله براى برقرارى ارتباط با ديگران، صداست. ظرفيت انتقالى صدا بسيار بيش از آن چيزى است كه ما مى‏پنداريم. از تُن صداى افرادى كه از پشت تلفن مى‏شنويم، در همان لحظه اول مى‏توانيم حالت‏هاى آنها را حدس بزنيم.

صدا چهار بخش اصلى دارد: آرامش، تنفس، بلندى و طنين. كلمات، ظاهر و روحى دارند كه هر دو مهم‏اند. الفاظ، شكل ظاهرى و نوع بيان آنها، روح كلمات را تشكيل مى‏دهد. از نظر روانى و عاطفى، لحن و آهنگ كلام در گفت و گو و محاوره، تأثير مطلوب و نامطلوب بسيارى دارد. اگر سخن با لحن خشن و صداى تند القا شود، آرامش را به هم مى‏ريزد و روابط را تيره مى‏كند. اما لحن نرم و آرام و سخن متين و شمرده و تنوع در آهنگ و ريتم بيان، طرف مقابل را به ادامه ارتباط سوق مى‏دهد. به همين دليل قرآن كريم براى ايجاد ارتباط سازنده، لحن خوش و مناسب را در گفتار توصيه مى‏كند و مى‏فرمايد: «و اقصد فى مشيك و اغضض من صوتك؛(17) در رفتارت ميانه‏رو باش و لحن سخنت را آرام كن.»

دل بيارامد به گفتار صواب‏

آن چنان كه تشنه آرامد به آب‏

ب) ارتباط غير كلامى‏

1 - نگاه محبت‏آميز: ارتباط غير كلامى، بخشى از ارتباط مؤثّر را تشكيل مى‏دهد؛ مانند: طرز نگاه كردن، وضعيت بدن، خوش‏رويى و... .

يك بررسى نشان داده است: در يك برخوردِ دو نفر معمولى، يك سوم معانى اجتماعى از طريق مؤلّفه‏هاى كلامى و دو سوم ما بقى از طريق كانال غير كلامى منتقل مى‏شوند.(18)

روان‏شناسان، ارتباط غير كلامى را زبان بدن مى‏نامند. از نگاه و حالات چهره هر كس مى‏توان چيزهاى بسيارى فهميد؛ مانند: عشق و محبت، خصومت و نفرت، صداقت و دروغ، شادى و غم و غيره. از اين‏رو افراد به نحوه نگاه ديگران بسيار حساس‏اند. در صحبت‏هاى روزمره گاهى گفته مى‏شود: «اين طورى به من نگاه نكن» يا «او به من چشم دوخته» و... ظاهراً ما به كسانى كه علاقه بيشترى داريم، طولانى‏تر نگاه مى‏كنيم. البته نگاه طولانى اگر با خشم همراه باشد، بيان‏گر احساسات خصمانه است.

وضعيت بدن نيز يكى از شيوه‏هاى ابراز احساسات است. وقتى افراد رو در روى يك‏ديگر مى‏ايستند، نسبت به موضوع بحث، نگرش مثبت‏ترى دارند تا وقتى كه روى خود را به طرف ديگرى بر مى‏گردانند.

2 - آراستگى ظاهر: شايد تعجب كنيد و بگوييد آراستگى و توجه به ظاهر، چه نسبتى با برقرارى ارتباط دارد، اما شما هم بارها اين جملات را به كار برده‏ايد: از ظاهرش معلومه كه... به تيپش مى‏خوره كه آدم...؛ اينها نشان دهنده اين است كه ظاهر افراد در برقرارى ارتباط با ديگران، فوق العاده مؤثّر است. البته نمى‏خواهيم بگوييم باطن انسان‏ها با ظاهرشان محك مى‏خورد، اما فراموش نكنيد كه با ارتباطهاى اوليه نمى‏توان به ذات آدم‏ها پى برد. پس مهم‏ترين و ساده‏ترين وسيله براى شناخت ديگران كه در دسترس همگان است و خيلى اوقات هم درست از آب در مى‏آيد، ظاهر افراد است.

دين اسلام بر زينت و خودآرايى تأكيد كرده است. جامه زيبا پوشيدن، مسواك زدن، شانه كردن مو و معطر بودن، در حال عبادت و در هنگام معاشرت با مردم، در مسجد يا در محيط خانواده، از مستحبات مؤكّد و جزء برنامه روزانه مسلمانان است. قرآن مجيد مى‏فرمايد: «يا بنى آدم خذوا زينتكم عند كل مسجد؛(19) اى فرزندان آدم! موقعى كه براى عبادت در مسجد حاضر مى‏شويد، خود را زينت كنيد». امام صادق (ع) مى‏فرمايد: مردى به خانه رسول اكرم (ص) آمد و درخواست ملاقات كرد. حضرت هنگام ملاقات، جلوِ ظرف آبى ايستاد و سر و صورتش را مرتب كرد. عايشه از مشاهده اين كار تعجب نمود و دليل آن را جويا شد. حضرت فرمود: خداوند دوست دارد وقتى مسلمانى براى ديدار برادرش مى‏رود، خود را بيارايد.(20)

3 - شنونده فعال بودن: درك صميمانه، اولين و مؤثّرترين گام براى برقرارى ارتباط مؤثّر است. شنيدن سخن ديگران، به نوعى هم‏گام شدن با آنان است كه در روايات معصومين (ع) به آن سفارش شده است. امام على (ع) مى‏فرمايد: «عوّد اُذُنك حُسن الاستماع؛(21) گوش خود را به خوب شنيدن، عادت بده.»

گوش دادن به سخنان ديگران، موجب تخليه احساسات و كاهش فشار روحى آنان مى‏شود. ما بيش از آن‏كه مشتاق باشيم بشنويم، تمايل داريم حرف بزنيم، در حالى كه شنيدن، انرژى كمترى در مقايسه با سخن گفتن از ما مى‏گيرد. شنونده فعال كسى است كه همه حواسش متوجه مخاطب است و صحبت‏هاى او را قطع نمى‏كند و هر از گاهى از او سؤالاتى مى‏پرسد و توضيحاتى مى‏خواهد تا مطمئن باشد كه كاملاً به حرف‏هايش گوش داده مى‏شود و شما مشتاقيد حرف‏هايش را بشنويد.

قرآن مجيد درباره پيامبر بزرگ اسلام (ص) مى‏فرمايد: «و يقولون هو اذنٌ قل اذن خيرٌ لكم؛(22) مى‏گويند: او خوش‏باور و گوش است. بگو: اين به نفع شماست». منافقان، پيامبر (ص) را خوش باور و دهن بين مى‏دانستند، در حالى كه چنين نبود، بلكه حضرت به گفته‏هاى ديگران احترام مى‏گذارد و شنونده فعال بود و اين نقطه قوّت پيامبر (ص) محسوب مى‏شد.، نه نقطه ضعف.

4 - ورود به دنياى ديگران: انسان‏ها، دنيايى كاملاً بيگانه و مختص به خود دارند، در عين حال كه مشابهت‏هاى فراوانى نيز در آنها ديده مى‏شود. يكى از رموز ارتباط مؤثّر، ورود به دنياى ديگران از راه احترام به نظر آنان است. هر كس براى خود، احترام قائل است و از آرا و عقايد خويش، دفاع مى‏كند و حاضر نيست به آسانى دست از ايده خود بردارد. ناديده گرفتن اين حقيقت، روابط را تيره و تار مى‏كند. اما با در نظر گرفتن ديدگاه‏ها و نظرات شخصى ديگران، شرايط آنها درك مى‏شود و در اين صورت است كه ما را به رسميت مى‏شناسند. پس بايد ذوق و سليقه و گرايش شخصى خود را كنار بگذاريم و در مورد ديگران با توجه به شرايط و موقعيتشان داورى كنيم.

البته معناى اين سخن، بى‏تفاوتى در برابر لغزش‏ها نيست. اگر قصد داريم رفتار يا افكار كسى را اصلاح كنيم، در ابتدا بايد با جنبه‏هاى شخصيتى و ظرفيت طرف مقابل، آشنا شويم و آرام آرام او را به اشتباهش واقف سازيم تا غرورش جريحه‏دار نشود. در اين صورت، او را از قصد و نيت نوع دوستى خود، آگاه كرده‏ايم.

5 - همدلى و هم‏گامى: به گفته «كارل راجرز»، همدلى، فرايندى است كه متضمّن حساس بودن نسبت به احساسات متغيّر ديگر افراد و پيوند عاطفى با آنهاست.(23) هم‏گامى چيزى بيشتر از ظاهر شدن در سطح ديگران است؛ يعنى در اين مرحله، سعى مى‏كنيد خود را در موضع فرد مقابل قرار دهيد و همه چيز را از نگاه او ببينيد و تا جايى كه ممكن است خود را شبيه او سازيد تا احساس ديگران را درك كنيد. هم‏گامى، راهى براى اعتماد سازى است، كه گاهى از طريق ارتباط كلامى و گاهى با ارتباط غير كلامى، صورت مى‏پذيرد.

گاهى لازم است تُن صداى خود را تغيير دهيد يا به زبان محلى با مخاطبان خود حرف بزنيد و چند كلمه از زبان آنها را بدانيد. تبسّم و نگاه اميد بخش و دست زدن به شانه، در اين رابطه مؤثّر است. حضرت ابراهيم (ع) به منظور تغيير نگرش و باورهاى مشركان، به ظاهر با آنان هم‏گام شد و پذيرفت كه ستاره و ماه و خورشيد، ربّ او هستند ولى هر بار كه هر كدام غروب مى‏كرد مى‏فرمود: من غروب كنندگان را دوست نمى‏دارم، اگر خدايم مرا هدايت نكند، از گروه ستم‏گران خواهم بود و در نهايت فرمود: من از آن‏چه براى خدا شريك قرار مى‏دهيد، بيزارم.(24)

6 - احترام به مخاطب: يكى از اصول و مهارت‏هايى كه در برقرارى ارتباط با ديگران، نقش چشم‏گيرى دارد، توجه مثبت به مخاطب بدون شرط است؛ يعنى طرف مقابل، در هر موقعيتى، فردى ارزش‏مند تصور شود. در اين صورت مى‏توان با هر رفتار ناپسندى مخالفت كرد، ولى در همان حال، اين احساس وجود دارد كه ميان اشخاص و رفتار و عمل‏كرد آنها تفاوت گذاشته مى‏شود؛ چنان‏كه قرآن مجيد از زبان حضرت لوط (ع) خطاب به قومش مى‏فرمايد: «قال انى لعملكم من القالين؛(25) گفت: من دشمن كردار شمايم». امام على (ع) نيز مى‏فرمايد: «ان اللّه يحب العبد و يبغض عمله؛(26) خداوند چه بسا كسى را دوست مى‏دارد ولى عملش را مبغوض مى‏شمارد.»

خداوند متعال، مردمى را كه با بى‏ادبى، پيامبر (ص) را با داد و فرياد و با نام صدا مى‏زدند اين‏گونه خطاب مى‏كند: «اى مؤمنان! صدايتان را بالاتر از صداى پيامبر مبريد».(27) خداوند در اين آيه، آنان را مؤمن مى‏شمارد، ولى از عملشان انتقاد مى‏كند و همين امر سبب تغيير رفتارشان شد.

7 - مهرورزى: رابطه‏هايى كه بر پايه دوستى است، استوارتر و ديرپاتر است. «اگر عقل و انديشه در زندگى، نقش چراغ راهنما دارد كه روشنى مى‏بخشد و راه را نشان مى‏دهد، عشق و محبت قلبى نيز نقش موتور محرّك را دارد كه پيش برنده است و زبان دل، قوى‏تر از زبان عقل است.»(28)

از آموزه‏هاى دينى بر مى‏آيد كه دوستى و مهرورزى با مردم، دام شكار دل‏هاست. پيامبر اكرم (ص) مى‏فرمايد: با مردم محبت و مهرورزى كن تا دوستت بدارند.(29)

سعدى مى‏گويد:

بنده حلقه به گوش ار ننوازى، برود

لطف كن لطف، كه بيگانه شود حلقه به گوش‏

قرآن مجيد يكى از رموز موفقيت پيامبر اسلام (ص) را در جلب نظر ديگران، محبت و نرم‏خويى آن حضرت مى‏داند و مى‏فرمايد: «فبما رحمة من الله لست لهم و لو كنت فظّاً غليظ القلب لانفضّوا من حولك؛(30) پس به بركت رحمت الهى با آنان نرم‏خو و مهربان شدى و اگر تندخو و سخت دل بودى از پيرامون تو پراكنده مى‏شدند.»

كسى كه نهال دوستى بنشاند، از ميوه آن كه محبوبيت است، بهره مى‏برد. امام على (ع) مى‏فرمايد: «بالتودّد تكون المحبّة؛(31) محبت، در سايه مهرورزى فراهم مى‏آيد.»

البته محبت قلبى به تنهايى كافى نيست، آن‏چه در ارتباطات انسانى مؤثّر است، ابراز علاقه و اظهار محبت است. امام صادق (ع) مى‏فرمايد: «اذا احببت رجلاً فأخبره؛(32) هر گاه كسى را دوست داشتى او را آگاه كن.»

8 - خيرخواهى: اين كافى نيست كه شما با ديگران فقط مهربان باشيد، بلكه لازم است درباره سرنوشت آنان نيز نگران باشيد و سعادت را فقط براى خود نخواهيد، زيرا زندگى با ديگران، تنها به كنار هم قرار گرفتن بدن‏ها و ارتباطات صورى نيست؛ اين حيات را حيوانات نيز دارند. زندگى انسانى، با همدلى و خير رسانى و دگر دوستى معنا پيدا مى‏كند.

اولياى دين، همواره خيرخواه مردم بودند تا جايى كه قرآن مجيد درباره رسول اكرم (ص) مى‏فرمايد: «اى رسول! از اين‏كه مى‏بينى مردم ايمان نمى‏آورند، دچار غم و اندوه شده‏اى و نزديك است از شدت غصه، جان خود را از دست بدهى.»(33)

فيض كاشانى مى‏گويد:

بيا تا مونس هم، يار هم، غم‏خوار هم باشيم‏

انيس جان هم، فرسوده بيمار هم باشيم‏

شب آيد، شمع هم گرديم و بهر يك‏دگر سوزيم‏

شود چون روز، دست و پاى هم در كار هم باشيم‏

دواى هم، شفاى هم، براى هم، فداى هم‏

دل هم، جان هم، جانان هم، دل‏دار هم باشيم‏

9 - خوش‏رويى: خوش‏رويى با ديگران و تبسّم، مبدأ بسيارى از آشنايى‏هاست. وقتى با چهره شكفته با كسى رو به رو مى‏شويد، در واقع كليد محبت را به او سپرده‏ايد. بر عكس، چهره اخمو و ابروهاى گره‏خورده، دريچه ارتباط صميمى را مى‏بندد. خنده‏رويى، ديگران را براى برقرارى ارتباط، تشويق مى‏كند و به آنان جرئت مى‏دهد تا بدون هراس و نگرانى، با شما باب گفت و گو را باز كنند و سفره دلشان را بگسترانند. صائب تبريزى مى‏گويد:

چون وا نمى‏كنى گرهى، خود، گره مباش‏

ابرو گشاده باش، چو دستت گشاده نيست‏

از نظر اسلام، لب‏خند زدن به چهره ديگرى، كارى نيكو است. امام باقر (ع) مى‏فرمايد: «تبسّم الرجل فى وجه اخيه حسنة؛(34) لب‏خند زدن به روى برادر دينى، عملى نيكو (حسنه) است.»

متأسفانه گاهى بعضى از اشخاص با برداشت يك سويه از دين و تلقّى نادرست از رواياتى كه مزاح و شوخى را نكوهش كرده چنين پنداشته‏اند كه اسلام با گشاده‏رويى و نشست و برخاست با ديگران، چندان ميانه‏اى ندارد، در حالى كه آن روايات، ناظر به شوخى‏هاى سرمستانه است كه دور از ادب و نزاكت است. شاهد آن، روايات بسيارى است كه بر شوخى‏هاى سالم و گفت و گو با ديگران تأكيد دارد و در كتاب‏هاى روايى بابى با عنوان «الدعابه و الضحك» گشوده شده است.(35) امام على (ع) مى‏فرمايد: مؤمن، شادى‏اش در چهره و اندوهش در دل است.(36) پيامبر اكرم (ص) نيز فرموده‏اند: از اخلاقِ پيامبران و صدّيقان اين است كه به هنگام ديدار با ديگران، با رويى شاد و گشاده و به هنگام ارتباط با يك‏ديگر، با مصافحه برخورد مى‏كنند.(37) آن حضرت بهترين مردم را كسى دانسته كه از همه خوش‏خُلق‏تر و نرم‏خوتر و با ديگران مأنوس باشد و ديگران نيز با او انس و الفت بگيرند.(38)

10 - مدارا: مدارا در لغت، به معناى ملاطفت، نرمى، ملايمت و احتياط كردن آمده است.(39) مدارا و نرمش، از ارزش‏هاى اصيل فرهنگ اسلامى به شمار مى‏رود كه برخى از مصاديق آن عبارت‏اند از: گذشت در مسائل شخصى، تحمل عقايد رقيب، سعه صدر علمى و گشودن فضاى تعامل و گفت و گو، مدارا با مخالفان و دشمنان غير معاند. اين صفت، حاكى از بزرگوارى و كرامت نفس است، در حالى كه مداهنه به معناى سازش كارى است. به بيان ديگر، مداهنه، مداراى افراطى است كه انسان در تمام مسائل شخصى و اجتماعى و...، سازش كند و خود را با خواسته‏هاى ديگران، هم‏آهنگ سازد. اين صفت ناپسندى است كه از ضعف نفس سرچشمه مى‏گيرد و بار منفى دارد. خداوند پيامبرش را از قصد مشركان آگاه مى‏كند و به وى متذكر مى‏شود كه آنان توقع سهل‏انگارى از تو دارند و مى‏خواهند در مسائل اصولىِ دين، مداهنه و سهل‏انگارى كنى تا آنان نيز از دين خود مايه بگذارند.(40)

تفاوت مدارا و مداهنه در اين است كه مدارا، نرمى با مردم، و مداهنه، نرمى در حقيقت است. مدارا براى نزديك كردن ديگرى به حقيقت، و مداهنه، عقب نشينى از آن است. مدارا كننده به هيچ وجه براى همراه كردن ديگران با خود، از عمل به حق دست نمى‏كشد و از اصول پذيرفته خود عدول نمى‏كند و به باطل متمايل نمى‏شود.

دين مبين اسلام همگان را به مدارا توصيه كرده است. پيامبر اكرم (ص) مى‏فرمايد: من به مدارا با مردم مأمور شده‏ام؛ هم‏چنان كه به تبليغ رسالت مأمور گشته‏ام.(41)

زيبايى مدارا به حدى است كه رسول اكرم (ص) مى‏فرمايد: اگر رفق و مدارا به صورت موجودى مادى آفريده مى‏شد، زيباتر از آن در ميان آفريده شدگان وجود نداشت.(42) كسى كه شيوه مدارا را در پيش مى‏گيرد در مسير زندگى، حالت فنرى دارد كه چاله‏ها و ناهموارى‏ها را رد مى‏كند و به سلامت از آنها مى‏گذرد. پس مى‏توان گفت: مدارا، روش عقلانى و راهى ميان‏بر براى رسيدن به خوش‏بختى و كام‏يابى است. امام على (ع) در مورد ثمره مدارا كردن مى‏فرمايد: با مردم، مدارا كن تا از برادرى آنان بهره‏مند شوى و با روى خوش با آنان برخورد كن تا كينه‏هايشان بميرد.(43)

11 - عفو و گذشت: زمانى كه افراد يك‏ديگر را مى‏بخشند، روابط آنها ترميم مى‏شود و مى‏توانند دوستى و ارتباط سالم خود را حفظ كنند. خداوند در قرآن به تذكر اين نكته پرداخته و مى‏فرمايد: خوبى و بدى برابر نيستند. همواره به نيكوترين وجهى پاسخ ده تا كسى كه ميان تو و او دشمنى است، چون دوست مهربان تو گردد.(44)

بايد بپذيريم كه گاه مرتكب اشتباه مى‏شويم. در چنين مواردى، فرد لغزش‏كار وظيفه‏اى دارد و كسى كه به او جفا شده، وظيفه‏اى ديگر. وظيفه خطاكار، اعتراف به اشتباه خود و عذرخواهى و جلب رضايت طرف مقابل است، و او كه در حقش جفا شده، شايسته است كه عفو نمايد و عذر را بپذيرد. حضرت على (ع) به فرزندش امام حسن (ع) مى‏فرمايد: «و اقبل عذر من اعتذر اليك و خذ العفو من الناس؛(45) عذر كسى را كه نزد تو عذرخواهى كرد، بپذير و از مردم در گذر.»

12 - همسان‏انگارى: يكى از پايه‏هاى اصلى رفتار سالم اجتماعى، داشتن روحيه يك جان انگارى است؛ يعنى اين‏كه احساس كنيم دوستمان مانند خودمان است و براى خود، امتيازى قائل نباشيم. با اين روحيه، رفتارهاى ناسالم به خودى خود رخت بر مى‏بندد. امام سجاد (ع) خطاب به زهرى كه به دليل وجود حسودان و طمع ورزان و اطرافيان خود دچار حزن و اندوه شده بود و از آنان گله داشت، فرمود: چه مى‏شود كه مسلمانان را به منزله خانواده‏ات، بزرگ‏سالشان را به منزله پدرت، خردسالشان را به منزله فرزندت و هم‏سالت را به منزله برادرت به شمار آورى؟ اگر ابليس در دلت انداخت كه بر يكى از مسلمانان برترى، بنگر كه اگر بزرگ‏تر از توست، بگو: او بر من در ايمان و عمل پيشى گرفته، پس از من بهتر است و اگر كوچك‏تر از توست، بگو: من در معاصى بر او پيشى گرفته‏ام، پس او از من بهتر است و اگر هم‏سال توست، بگو: من بر گناهم يقين دارم اما به گناه‏كارى او شك دارم؛ پس چرا بايد يقين را با شك كنار بگذارم. و اگر ديدى كه مسلمانان تو را تعظيم مى‏كنند، بگو: اين فضيلتى است كه آنان بدان عمل كرده‏اند و اگر ديدى كه نسبت به شما جفا كار بوده و از تو فاصله گرفته‏اند، بگو: شايد اين رفتار به دليل گناهى است كه من مرتكب شده‏ام. اگر به اين سفارش‏ها عمل كنى خداوند زندگى را بر تو آسان مى‏كند و دوستانت زياد و دشمنانت اندك خواهند شد.(46)

13 - ناديده انگارى: اگر واقع‏بين باشيم، تصديق خواهيم كرد كه در روابط انسانى، وجود لغزش و اشتباه، محتمل است، زيرا هر كسى ضعفى دارد. سخت‏گيرى بى‏جا و پر رنگ كردن عيب‏ها و حساسيت در برابر كاستى‏ها، رابطه‏ها را سست مى‏كند. ارتباط موفق در گرو ناديده انگارى و چشم‏پوشى از خطاهاى كوچك ديگران است كه در روايات معصومين از آن به «تغافل» ياد شده است. امام صادق (ع) مى‏فرمايد: اصلاح اوضاع زندگى و معاشرت با ديگران مانند ظرفى است كه دو ثلث آن، زيركى و يك ثلث آن، تغافل است.(47)

امام على (ع) تغافل را از شريف‏ترين صفات انسان‏هاى بزرگوار دانسته است.(48) و در جايى ديگر مى‏فرمايد: با تغافل كردن از چيزهاى كوچك، خود را بزرگ كنيد.(49)

البته تغافل هميشه و همه جا پسنديده نيست؛ مانند تغافلى كه از روى حسادت يا جاه‏طلبى و يا مسئوليت ناپذيرى باشد. تغافلى كه ما مى‏گوييم، با انگيزه اصلاح و برخاسته از روح بزرگوارى و كرامت نفس و ناشى از عقل و مصلحت است. پس تغافل پسنديده در موردى است كه خطاكار براى اولين بار خطا مى‏كند و روحيه او به گونه‏اى است كه چشم‏پوشى از خطايش موجب اصلاحش خواهد شد. در اين صورت وانمود مى‏كنيم كه اين خطا از او سر نزده است تا پرده حيا پاره نشود و در انجام عمل نارواى خود، جسور و گستاخ نگردد.

14 - سعه صدر و بردبارى: هميشه امور آدمى آن‏طورى كه خود مى‏خواهد پيش نمى‏رود و خواه ناخواه گاهى اصطكاك‏هايى به وجود مى‏آيد كه عبور از آن، با صبورى و بردبارى ميسّر است. آن كه صبور باشد، مى‏تواند با مردم كنار آيد. امام على (ع) مى‏فرمايد: «بالحلم تكثر الانصار؛(50) با حلم و بردبارى، ياران زياد مى‏شوند». اين خوى پسنديده به ويژه براى كسانى كه با مردم در تماس و ارتباط بيشترى‏اند و به اصطلاح، ارباب رجوع دارند، ضرورى‏ترى است. از اين رو پيامبرى چون موسى (ع) براى عملى كردن هدف نهايى خود، از خداوند شرح صدر طلب مى‏كند و مى‏فرمايد: «خدايا به من سعه صدر بده و كار مرا آسان كن و گره از زبان من بگشاى.»(51)

15 - انصاف: يكى از مسائلى كه در روابط با ديگران حائز اهميت است، مقوله زيباى انصاف است كه ضد خودخواهى مى‏باشد. منصِف بر خلاف خودخواه، همه چيز را براى خود نمى‏خواهد، چون براى خود امتيازى قائل نيست. اگر مى‏بينيم بعضى از افراد با آن كه در ميان مردم‏اند اما تنهايند، در جمع‏اند اما احساس غربت مى‏كنند، دليلش آن است كه انصاف ندارند و خود را تافته جدا بافته مى‏پندارند. امام على (ع) درباره رعايت انصاف مى‏فرمايد: اى فرزندم! ميان خود و ديگران، خود را ميزان و معيار قرار ده. آن‏چه براى خودت دوست دارى، براى ديگران هم دوست داشته باش. آن‏چه براى خود نمى‏پسندى، براى ديگران هم مپسند. همان‏طورى كه نمى‏خواهى به تو ظلم كنند، به ديگران هم ستم مكن. آن‏گونه كه دوست دارى به تو خوبى كنند، به آنان خوبى كن. آن‏چه از ديگران زشت مى‏شمارى، براى خودت نيز زشت بدان. آن‏چه از مردم براى خودت مى‏پسندى، از خودت نسبت به آنان بپسند.(52)

آسيب‏شناسى ارتباط مؤثّر

ارتباط مؤثّر و تعامل سالم اجتماعى، آفات و موانعى دارد كه به مهم‏ترين آنها اشاره مى‏كنيم:

1 - خود كم بينى: يكى از عواملى كه در روابط اجتماعى خلل وارد مى‏كند، خود كم بينى و احساس حقارت است. افراد كم‏رو به دليل خود كم بينى، فاقد مهارت‏هاى ارتباطى‏اند. اين گروه، توانايى هم‏دردى و هم‏نوايى با ديگران را ندارند. روان‏شناسان، سبك رفتارى اين افراد را سلطه‏پذيرى ناميده‏اند. افراد سلطه‏پذير معمولاً هنگام صحبت كردن سعى مى‏كنند به چشم ديگران نگاه نكنند و در جلسات و مهمانى‏ها ساكت باشند. اينان همواره حق را به ديگران مى‏دهند و در مقابل انتقاد، بسيار مضطرب‏اند. به طور كلى اين افراد هنگامى كه با كسى مشكل پيدا مى‏كنند، به جاى حل مسئله، سعى در پاك كردن صورت مسئله دارند.

«دكتر برنز»، از پايه‏گذاران روش شناخت درمانى، براى غلبه بر اضطراب اجتماعى توصيه مى‏كند: اگر از معاشرت‏هاى اجتماعى پرهيز مى‏كنيد بايد براى رفع آن هر چه بيشتر با ديگران رفت و آمد كنيد و احساسات خود را بروز دهيد تا اعتماد به نفس بيشترى پيدا كنيد. بايد با ديگران بجوشيد تا ناراحتى شما برطرف گردد، درست مانند كسى كه از آسانسور مى‏ترسد، بايد سوار آسانسور شود تا بداند كه در آن محبوس نمى‏شود.(53)

اين توصيه دقيقاً همان چيزى است كه در آموزه‏هاى دينى ديده مى‏شود. چهارده قرن پيش امام على (ع) فرموده‏اند: «اذا خفت صعوبة أمر فاصعب لم يذلّ لك؛(54) هر گاه از سختى چيزى ترسيدى، وارد آن شو تا بر تو هموار و آسان گردد.»

اضطراب صحبت در برابر جمع، ناشى از افكار منفى و خطاهاى شناختى است و راه درمان آن، مقابله با افكار مخرّب و اصلاح نگرش و واكنش منطقى در برابر تهديدهاست؛ مثلاً اگر پيش خود بگوييد: ممكن است كسى از جمع سؤالى كند كه نتوانم جواب دهم، راه حل آن است كه گفته شود: به آنها مى‏گويم: سؤال بسيار جالبى است كه جوابش را نمى‏دانم. وقتى يك خطاى ساده اجتماعى را وحشتناك مى‏بينيد از خود بپرسيد: بدترين اتفاقى كه ممكن است بيفتد چيست؟ اگر به واقع اين اتفاق بيفتد چه مى‏شود؟(55)

2 - خودمحورى ارتباطى: خود كم‏بينى، مانع برقرارى ارتباط موفق است، اما خود محورى و خود بزرگ بينى، بر هم زننده ارتباط سازنده مى‏باشد. كسى كه خود را نقطه عطف روابط با ديگران به حساب مى‏آورد، همه چيز را براى خود مى‏خواهد. اگر قطع ارتباط اجتماعى لازم آيد، او همواره خود را بر اين امر مُحِق مى‏داند و اگر برقرارى مجدد لازم آيد، همواره انتظار دارد ديگران در آن پيش‏قدم شوند. در اين صورت، از انصاف و گذشت خبرى نيست و همسان انگارى معنا ندارد.

بديهى است با اين روحيه استكبارى نمى‏توان بر دل‏ها نفوذ كرد، زيرا معمولاً مردم از پيرامون افراد مغرور و خودخواه پراكنده مى‏شوند. خود بزرگ بينان، همواره در پى برنده شدن و رقابت با ديگران هستند نه رفاقت. آنها هميشه فكر مى‏كنند حق با خودشان است و ديگران مشكل دارند. به همين دليل از واژه‏هايى مثل «بايد» زياد استفاده مى‏كنند و توانايى گوش دادن به حرف طرف مقابل را ندارند. اين گروه، اگر چه چند صباحى ممكن است ميدان‏دار باشند اما هرگز مردم‏دار نيستند و به تدريج منزوى مى‏شوند.

افتادگى آموز اگر طالب فيضى‏

هرگز نخورد آب زمينى كه بلند است‏

3 - رذايل اخلاقى: يكى از موانع بزرگ در پيوندهاى اجتماعى، عدم رعايت محاسن اخلاقى است. امام على (ع) مى‏فرمايد: «ربّ عزيز أذلّه خلقه و ربّ ذليل أعزّه خلقه؛(56) چه بسا عزيزى كه اخلاق بد، مايه ذلت و خوارى او شده و چه بسا خوار و ذليلى كه اخلاق خوب، او را به عزت رسانده است». منظور از بد خلقى، فقط اخمو بودن نيست بلكه مجموعه‏اى از رذايل اخلاقى است كه در ارتباطات انسانى، خود را نشان مى‏دهد؛ مانند: عيب‏جويى، كينه‏توزى، حسادت، تمسخر، بدگمانى، دروغ‏گويى، لجاجت، سر كوفت زدن، ملامت كردن، چاپلوسى، ناسزاگويى، جدل و... اينها در حقيقت آفاتى است كه روابط دوستانه را تهديد مى‏كند. چه بسا ممكن است دو نفر از نظر ظاهرى، ارتباط خوبى با هم داشته باشند اما به دليل عدم توجه به اين آفات، از ارتباط خود لذت نبرند، چون فضاى حاكم بر دوستى، عارى از اخلاق و نجابت است.

4 - ناسازگارى: ارتباطى را كه با طعنه زدن، فرياد كشيدن، قهر كردن و اخم نمودن همراه باشد كه معمولاً با خشونت، تندى و پرخاش‏گرى و برخورد خشن و تخريب گرانه فرد با ديگران است، ارتباط واگرا مى‏گويند و از آن به رفتار جنگ و گريز هم ياد مى‏شود. در مقابل آن، ارتباط هم‏گراست كه به صميميت و قاطعيت هم تعبير مى‏شود.(57)

در ارتباط واگرا، مدارا راه ندارد و نوعى ناسازگارى با اطرافيان محسوب مى‏شود. به همان اندازه كه سازگارى و مدارا، روابط اجتماعى را محكم مى‏كند، ناسازگارى و خشونت و پرخاش‏گرى، روابط انسانى را به مخاطره مى‏اندازد. امام باقر (ع) مى‏فرمايد: پيامبر اسلام (ص) فرموده‏اند: رفق و نرمش با هر چه همراه باشد، آن را زينت مى‏دهد و از هر چيز جدا شود نازيبايش مى‏كند.(58)

قرآن كريم حتى در برابر سرسخت‏ترين دشمنان خدا روش خشونت را تجويز نكرده و در جريان دعوت موسى و هارون از فرعون، خداوند از آن دو مى‏خواهد كه با او به نرمى سخن بگويند.(59)

5 - عدم صداقت در دوستى: آن‏چه در روابط اجتماعى بنيان اعتماد را استوار مى‏سازد، صداقت و يك‏رنگى است. طبيعى است كه اگر صدق و راستى ناديده گرفته شود و جاى آن را تصنّع، تظاهر، ريا، نفاق، دروغ و چاپلوسى بگيرد، پيوندهاى اجتماعى مى‏گسلد و جوّ بى‏اعتمادى پديد مى‏آيد. امام على (ع) مى‏فرمايد: « هر كس به دروغ گويى شناخته شد، اعتماد مردم به او كم مى‏شود.»(60)

دو چهره‏گان، فاقد صداقت‏اند، زيرا ظاهر و باطنشان يكى نيست. در ظاهر و پيش‏رو، اظهار ارادت و دوستى مى‏كنند، اما پشت سر، از غيبت و تهمت پروا ندارند. امام باقر (ع) اين گروه را بدترين افراد مى‏داند و مى‏فرمايد: بد بنده‏اى است آن‏كه دو چهره و دو زبانه باشد؛ هنگامى كه برادرش را مى‏بيند، در حضورش تعريف مى‏كند ولى پشت سر او غيبت مى‏كند.(61)

چرب زبانى و تملّق گويى، نشانه‏اى از فقدان گوهر صداقت است كه متأسفانه گاهى به غلط، ملاك گزينش دوست و مقياس ارزش‏گذارى ما قرار مى‏گيرد.

\* \* \*

پرسش‏هاى متن درسى مقطع دبيرستان

لطفاً با توجه به متن درسى مقطع دبيرستان، گزينه‏هاى صحيح را انتخاب كرده و در پاسخ‏نامه مربوط (صفحه 110) علامت بزنيد.

1 . اولين ويژگى انسان پس از خلقت او چيست؟

الف - تعقّل.

ب - قدرت بيان.

ج - اجتماعى بودن.

د - گزينه‏هاى الف و ب.

2 . اين سخن از كيست؟ «چه بسا سخنى كه شكافنده‏تر از نيزه است».

الف - امام على (ع).

ب - پيامبر اسلام (ص).

ج - امام صادق (ع).

د - امام باقر (ع).

3 . مبدأ آشنايى چيست؟

الف - احوال‏پرسى.

ب - خوش‏رويى.

ج - سلام كردن.

د - تواضع.

4 . هُوَ اُذُنٌ يعنى چه؟

الف - او شنواست.

ب - او خوش‏باور است.

ج - او شنوا و خوش‏باور است.

د - او شنونده فعال است.

5 . مداهنه يعنى چه؟

الف - سازش‏كارى.

ب - مداراى افراطى.

ج - سهل‏انگارى.

د - گزينه‏هاى الف و ب.

6 . كدام صفت، ضد خودخواهى است؟

الف - مروّت.

ب - انصاف.

ج - عدالت.

د - ايثار.

7 . كدام گزينه صحيح نيست؟

الف - در ضمنِ احوال‏پرسى، خود افشايى صورت مى‏گيرد.

ب - ارتباط غير كلامى، زبان بدن نام دارد.

ج - هدف تربيت اجتماعى پيامبران، هم‏سازى در همه موارد است.

د - هم‏گامى چيزى بيشتر از ظاهر شدن در سطح ديگران است.

8 . منافقان، پيامبر (ص) را چگونه توصيف مى‏كردند؟

الف - خوش‏باور.

ب - مجنون.

ج - ناتوان.

د - ساحر.

9 . حضرت موسى (ع) چه چيزى از خدا خواست؟

الف - قدرت.

ب - ثروت.

ج - شرح صدر.

د - صبر.

10 . كدام گزينه صحيح است؟

الف - در ارتباط واگرا، مدارا راه ندارد.

ب - از ارتباط واگرا، به صميميت و قاطعيت تعبير مى‏شود.

ج - از ارتباط هم‏گرا به رفتار جنگ و گريز ياد مى‏شود.

د - ارتباط واگرا، سازگارى است.

11 . دام شكار دل‏ها چيست؟

الف - سلام كردن.

ب - مهرورزى.

ج - احوال‏پرسى.

د - احترام كردن.

12 . كدام گزينه صحيح است؟

الف - ارتباط مؤثّر، به معناى عبور از ارزش‏هاى اخلاقى است.

ب - ارتباط مؤثّر، به معناى هم‏رنگ شدن با ديگران است.

ج - ارتباط، فرايندى دو طرفه است.

د - آراستگى، نسبتى با برقرارى ارتباط ندارد.

13 . عقل و انديشه در زندگى:

الف - نقش موتور محرّك دارد.

ب - نقش چراغ راهنما دارد.

ج - نقشى ندارد.

د - گزينه‏هاى الف و ب.

14 . امام على (ع) كدام صفت را از شريف‏ترين صفات انسان‏هاى بزرگوار مى‏داند؟

الف - حلم.

ب - عفو.

ج - مدارا.

د - تغافل.

15 . سبك رفتارى كدام‏يك از افراد زير، سلطه‏پذيرى ناميده شده است؟

الف - كم‏رو.

ب - ترسو.

ج - ضعيف.

د - تنبل.

پي نوشت ها:

1) كاظم معتمدنژاد، وسايل ارتباط جمعى، ص 38.

2) نهج البلاغه، حكمت 423.

3) جاذبه و دافعه امام على (ع)، ص 12.

4) على علاقه‏مند، جامعه‏شناسى آموزش و پرورش، ص 15 - 14.

5) كهف (18) آيات 9 و 26.

6) الرحمن (55) آيات 3 و 4.

7) نهج البلاغه، قصار 148.

8) غررالحكم و دررالكلم، ج 1، ص 139.

9) اسراء (17) آيه 53.

10) غررالحكم و دررالكلم، ج 4، ص 69 .

11) سفينة البحار، ج 1، ص 645 .

12) محمد محمدى‏رى‏شهرى، المحبة فى الكتاب و السنّة، ح 270.

13) محمدتقى فلسفى، جوان، ج 2، ص 207.

14) غررالحكم و دررالكلم، ج 5، ص 24.

15) مكارم الاخلاق، ج 1، ص 55.

16) مجله حديث زندگى، ش 10، ص 31.

17) لقمان (31) آيه 19.

18) اون هاجى، مهارت‏هاى اجتماعى در ارتباطات ميان فردى، ترجمه خشايار بيگى و مهرداد فيروز بخت، ص 49.

19) اعراف (7) آيه 31.

20) مكارم الاخلاق، ج 1، ص 51.

21) غررالحكم و دررالكلم، ج 4، ص 329.

22) توبه (9) آيه 61.

23) ر.ك: روان‏شناسى مشاوره، ص 94.

24) انعام (6) آيات 78 - 76.

25) شعراء (26) آيه 168.

26) نهج البلاغه، خطبه 154.

27) حجرات (49) آيه 2.

28) جواد محدّثى، اخلاق معاشرت، ص 239.

29) الكافى، ج 2، ص 642 .

30) آل عمران (3) آيه 159.

31) غررالحكم و دررالكلم، ج 3، ص 200.

32) بحارالانوار، ج 71، ص 181.

33) كهف (18) آيه 6.

34) الكافى، ج 1، ص 188.

35) وسائل الشيعه، ج 12، ص 120.

36) نهج البلاغه، قصار 333.

37) علامه طباطبائى، سنن النبى‏ترجمه محمدهادى فقهى، ص 62.

38) ميزان الحكمة، ج 1، ص 801.

39) مجمع البحرين، ماده درى.

40) قلم (68) آيه 9.

41) تحف العقول، ص 48.

42) سفينة البحار، ج 1، ص 532.

43) غررالحكم و دررالكلم، ج 4، ص 16؛ تصنيف غررالحكم و دررالكلم، ص 445.

44) فصّلت (41) آيه 34.

45) بحارالانوار، ج 74، ص 215.

46) بحارالانوار، ج 68، ص 229.

47) تحف العقول، ص 359.

48) غررالحكم و دررالكلم، ج 2، ص 450.

49) تحف العقول، ص 224.

50) همان، ج 1، ص 329.

51) طه (20) آيات 27 - 25.

52) نهج البلاغه، نامه 31.

53) همان، ص 341.

54) غررالحكم و دررالكلم، ج 3، ص 164.

55) ديويد برنز، از حال بد به حال خوب، ترجمه مهدى قراچه‏داغى، ص 334.

56) سفينة البحار، ج 1، ص 411.

57) مجله حديث زندگى، ش 19، ص 54.

58) الكافى، ج 2، ص 119.

59) طه (20) آيه 43 و 44.

60) غررالحكم و دررالكلم، ج 5، ص 390.

61) بحارالانوار، ج 73، ص 203.