

فصل‌نامه تحقیقات تمثیلی در زبان و ادب فارسی
دانشگاه آزاد اسلامی - واحد بوشهر
شماره پیاپی: سی و یکم - بهار ۱۳۹۶
از صفحه ۶۶ تا ۹۱

شاخصه‌های ارتباط کلامی در تمثیلات مثنوی*

مهدی عبدالله زاده^۱

دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه زبان و ادبیات فارسی، واحد طبس، دانشگاه آزاد اسلامی، طبس، ایران

شیرین صمصامی^۲

عضو هیأت علمی، گروه زبان و ادبیات فارسی، واحد طبس، دانشگاه آزاد اسلامی، طبس، ایران

چکیده:

بررسی آثار ارزشمند حوزه ادبیات فارسی توسط دانشمندان علوم مختلف و نگارش کتبی در رابطه با ادب و سیاست، روان‌شناسی، فلسفه، نجوم و ... نشان دهنده این نکته مهم است که ادبیات فقط به حوزه احساس و ذوق تعلق ندارد؛ بلکه میدانگاه وسیعی از تجربه‌های حسی مبتنی بر واقعیات عینی است. از سوی دیگر در میان شاعران و سخن پردازان فارسی به ندرت می‌توان همانندی برای مولانا جلال‌الدین یافت، که به نقش بی‌بدیل و تأثیرگذار تمثیل در انتقال مفاهیم پی برده و بتواند از آن با ماهرانه‌ترین شکل بهره جوید. او سنگ بنای مثنوی را بر پایه قصه گذاشت و سعی کرد با مهارتی بی‌نظیر که در خلق تمثیل داشت، پیچیده‌ترین معانی علمی، عرفانی، اخلاقی و اجتماعی را به مخاطبانش بیاموزد. یکی از آموزه‌های قابل تأمل در تمثیلات مثنوی، مهارت برقراری ارتباط کلامی است که در حوزه علم روان‌شناسی قرار دارد. پژوهشگران جستار حاضر سعی کرده‌اند این مهارت مهم انسانی را، از نگاه مولانا بررسی کنند و با نظرات روان‌شناسان جدید تطبیق دهند.

واژه‌های کلیدی: مولانا، مثنوی، تمثیل، ارتباط کلامی

* تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۶/۲ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۹/۳

۱- پست الکترونیک نویسنده مسؤول: mehdiabdollahzadeh.1352@yahoo.com

۲- پست الکترونیک: shirinsamsami@yahoo.com

مقدمه

ادبیات زمانی به اوج هنر و زیبایی می‌رسد که بتواند با بهره‌گیری از زیبایی ظاهری، رسالت تعلیم و تربیت جامعه و نسل‌ها را نیز عهده‌دار گردد، بدون شک اکثر بزرگان شعر و ادب پارسی سعی‌شان بر این بوده تا در این راستا از مؤثرترین ابزار و روش‌های انتقال مفاهیم به مخاطب در آثارشان بهره‌جویند. در این میان مولانا جلال‌الدین دیشمندی است که با اشراف بر جمیع علوم زمان خویش و آشنایی از تنوع مخاطبان و میزان درک و فهم آنان، تلاش نموده تا به بهترین نحو و با استفاده از ابزارهای کارآمد سخنوری، افکار بلند عرفانی و تعلیمی خویش را برای مخاطبان قابل فهم نماید. از آن جایی که او در زمینه انسان‌شناسی و ارتباطات اجتماعی از تبخّر خاصی برخوردار بوده و به گرایش فطری و سازگاری ذاتی انسان‌ها با قصه‌پردازی و تمثیل وقوف کامل داشته است، از آن به‌عنوان ابزاری در جهت توضیح و شرح مسائل مشکل و اطمینان از درک درست مخاطب استفاده نموده است:

این مثل چون واسطه است اندر کلام واسطه شرط است بهر فهم عام

(مولوی ۱۳۷۹:۶۵۳/۵ بیت ۲۲۸)

در تأیید سخن مولانا همین بس که از دیدگاه روان‌شناسان و علمای تعلیم و تربیت امروزی روش‌هایی مورد قبول است که به کمک آن بتوان بدون اشاره مستقیم به موضوع، مطلب مورد نظر را به مخاطب منتقل نمود. این جاست که اهمیت و ضرورت ادبیات تعلیمی-تمثیلی در انتقال مفاهیم اخلاقی، علمی و عرفانی و... نمود پیدا کرده و آثار مولانا به عنوان پیشرو این روش مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. یکی از موضوعاتی که مولانا به طور ضمنی به آن پرداخته، بحث تعاملات اجتماعی و مهارت برقراری ارتباط مؤثر بین فردی، اعم از ارتباط کلامی و غیر کلامی است، که می‌توان نظرات و آموزه‌های او در این حوزه را از دل تمثیلات استخراج کرده و به‌طور علمی مورد بررسی قرار داد. این مقاله سعی دارد به تطبیق مهارت‌های ارتباط کلامی مؤثر در تمثیلات مثنوی با نظرات روان‌شناسان بپردازد.

پیشینه پژوهش: در پیشینه پژوهشی این موضوع بجز یک مقاله با عنوان «ارتباط کلامی در شعر کهن پارسی» (۱۳۹۰) که توسط خانم مریم شریف نسب نوشته شده و در آن به بررسی انواع ارتباط کلامی نظیرسؤال و جواب، مکالمه، مناظره و دیالکتیک در شعر کهن فارسی پرداخته شده است، مورد دیگری موجود نیست که آن هم هیچ نقطه اشتراکی با پژوهش پیش رو ندارد.

تعریف واژه‌های کلیدی

تمثیل: «تمثیل در لغت به معنی مثال آوردن و تشبیه کردن است و در اصطلاح اهل ادب، عبارت است از تشبیه امری به امری دگر تا از آن فایدتی معنوی حاصل آید. اصولاً ذهن فطری بشری با تمثیل سازواری دارد، از این رو یکی از شیوه‌های تعلیمی کتب آسمانی و روش بلاغی و مؤثر پیامبران و مصلحان و مربیان بشر، ارسال مثل بوده است؛ زیرا تمثیل گویا، از خشکی سخن می‌کاهد و ذهن مخاطب را به سوی مقصود گوینده می‌انگیزد. مولانا خصوصاً در مثنوی از این شیوه بیانی به‌خوبی بهره جسته است. او در اکثر مسائل باریک و دور از افق فهم عموم از تمثیل فایده برده است. او هراندازه که مسأله‌ای را دشوار یافته بر مقدار تمثیل افزوده است تا بدان جا که مقصود آشکار آید. تمثیل، بخش اعظم مثنوی را تشکیل می‌دهد و عموماً هنری‌ترین بخش مثنوی بخش تمثیلات است؛ چنانچه امثال و حکایات را از مثنوی تفریق کنیم شیرینی بی یال و دم و اشکم خواهد شد.» (زمانی، ۱۳۹۱: ۸۵۹)

«ادبیات تعلیمی: یکی از مهمترین انواع ادبی است که سعی در پرورش قوای روحی و صفات نیک اخلاقی انسان‌ها دارد. شعرا با استفاده از صنایع مختلف ادبی، کلامی پر از پند و اندرز می‌سرایند و با استفاده از تمثیل‌های مختلف به فهم مسائل خوب و بد زندگی کمک می‌کنند.» (محسنی نیا، ۱۳۹۰: ۱۰۳)

ارتباط کلامی: «ارتباط کلامی، به معنی انتقال پیام، اطلاعات، و... از طریق و گفتار است. هدف این ارتباط تأمین نظم، و ایجاد پیوند در مسیر مبادله اندیشه‌های فردی یا اجتماعی است. ارتباط کلامی با توجه به اهمیتش، دومین مرتبه آموزشی، پس از ارتباط غیرکلامی را به خود

اختصاص داده است.» (دهقانپور فراشاه، ۱۳۸۷: ۲۷)

تحلیل و بررسی عناصر ارتباط کلامی در تمثیلات مثنوی

مهم‌ترین عناصری که در ارتباطات کلامی میان افراد نقش ایفا می‌کنند عبارتند از: زبان، کلام، گوینده و شنونده. این عناصر برای اینکه نقش خویش را در ارتباطات میان‌فردی به خوبی ایفا نمایند و تأثیر لازم را داشته باشند باید دارای ویژگی‌هایی باشند که شرح این ویژگی‌ها از منظر روان‌شناسان و مولانا در زیر این جستار خواهد آمد:

۱- زبان:

زبان یکی از ارکان ارتباط کلامی است که کلمات از آن صادر می‌شود. و زمانی این کلمات می‌تواند تأثیرگذار باشد که برای شنوندگان قابل فهم گردد؛ لذا لزوم هم‌زمانی و داشتن نمادهای کلامی مشترک و قابل فهم، یکی از بدیهیات در ارتباطات میان‌فردی است. از آنجا که بدون تبادل اطلاعات بین دو فرد چیزی به نام ارتباط وجود نخواهد داشت، پس لازمه تحقق ارتباط میان‌فردی موفق این است که فرستنده پیام آن را بخوبی رمزگذاری کرده باشد و دریافت‌کننده پیام نیز آن را به‌طور کامل رمزگشایی کند.

مولانا جلال الدین هم‌زمانی را یکی از دلایل نزدیکی و برقراری ارتباط می‌داند و آن را نوعی پیوند و خویشاوندی می‌نامد. او دلیل ارتباط پرندگان با حضرت سلیمان را، آگاهی حضرت سلیمان از زبان پرندگان ذکر می‌کند:

چون سلیمان را سراپرده زدند	جمله مرغانش به خدمت آمدند
هم‌زبان و محرم خود یافتند	پیش او یک یک به جان بشتافتند
جمله مرغان ترک کرده جیک جیک	با سلیمان گشته افصح من اخیک
هم‌زمانی خویشی و پیوندی است	مرد با نامحرمان چون بندی است

(مولوی، ۱۳۷۹: ۶۵/۱ بیت ۱۲۰۵-۱۲۰۲)

مولانا جلال الدین در تمثیلی بسیار زیبا نقش هم‌زمانی را در ارتباط موفق و ایجاد تفاهم

این‌گونه بیان می‌کند:

آن یکی گفت این به انگوری دهم	چار کس را داد مردی یک درم
من عنب خواهم نه انگور ای دغا	آن یکی دیگر عرب بد گفت لا
من نمی‌خواهم عنب خواهم ازُم	آن یکی ترکی بد و گفت این گزم
ترک کن خواهیم استافیل را	آن یکی رومی بگفت این قیل را
که ز سرنامها غافل بدند	در تنازع آن نفر جنگی شدند
پر بدند از جهل و از دانش تهی	مشت بر هم می‌زدند از ابلهی
گر بدی آنجا بدادی صلحشان	صاحب سری عزیزی صد زبان

(همان، ۲:۳۰۹ بیت ۳۶۸۷-۳۶۸۱)

او از این داستان نتیجه می‌گیرد که همزبانی و فهم زبان یکدیگر می‌تواند باعث از بین رفتن تعارضات و سوء تفاهم گردد و اتحاد و دوستی را سبب شود.

۲- سخن یا کلام:

یک سخن یا سخنرانی مؤثر بر شنوندگان باید دارای ویژگی‌هایی باشد که مهمترین آن بدین‌قرار است:

۱-۲. شروع آن با سلام و احوال‌پرسی همراه باشد

«نتیجه مثبت یا منفی حاصل از یک ارتباط کلامی میان فردی، ارتباط تنگاتنگی با نحوه آغاز و پایان ارتباط دارد. اگر آغاز ارتباط با کلمات مثبت شروع شود، ادامه ارتباط برای هردو طرف ارتباط دلنشین خواهد بود؛ اما اگر ارتباط با کلمات غیر مثبت شروع شود، در ارتباط اختلال ایجاد می‌شود و در نتیجه به شکست ارتباط منجر خواهد شد. از این رو متخصصان ارتباطات بر آغاز مثبت ارتباط در راستای تقویت و ادامه ارتباط تأکید می‌ورزند.» (احمد زاده، ۱۳۸۵: ۳۱۰) مولوی نیز در حکایات و تمثیلات مثنوی بطور ضمنی این پیام را به خوانندگان القا می‌کند که هر زمان که خواستید با کسی ارتباط برقرار کنید اولین گام سلام کردن است.

گفت پیغمبر سلام آنگه کلام
 کرد خدمت مر عمر را و سلام
 (مولوی، ۱/۱۳۷۹: ۷۴ بیت ۱۴۲۷)

وز شما چاره و ره ارشاد خواست
 بر شما کرد او سلام و داد خواست
 (همان: ۷۹ بیت ۱۵۵۴)

جست از جا لب به ترحیمش گشاد
 گرم پر سیدش ز حد ترک بیش
 ا فکند اندر دل او مهر خویش
 (همان، ۶: ۸۷۶ بیت ۱۶۸۴-۱۶۸۳)

ابیات (همان، ۳: ۳۴۰ بیت ۶۱۱) و (همان، ۵: ۷۳۵ بیت ۲۳۵۵-۲۳۵۴) هم شواهد دگری از این نگاه مولاناست.

۲-۲. در حد فهم شنونده باشد

تأثیرگذاری سخن با تناسب آن با فهم شنونده، ارتباط مستقیم دارد؛ چنانکه در برابر کودکان، باید از کلمات و عبارات کودکانه، در مقابل افراد عامی، از کلام عامیانه و در برخورد با افراد با سواد و فرهیخته، از کلمات و عبارات مناسب با موقعیتشان سود برد. به قولی، «هر کس سبک تکلم خاصی دارد. گوینده در مقام سخن باید صلاحیت و شایستگی فرد را بسنجد و از سطح فرهنگ، نیروی درک و شخصیت وی آگاه شود، و از همان واژه‌ها و همان سبک تکلم استفاده کند. این شیوه گفتار به شنونده کمک می‌کند تا حرف‌ها را بهتر بفهمد و پیام‌ها را ساده‌تر دریافت کند.» (کول، ۱۳۹۰: ۸۰)

در نیابد حال پخته هیچ خام
 پس سخن کوتاه باید والسلام
 (مولوی، ۱/۱۳۷۹: ۱۹ بیت ۱۸)

شرح این مطلب در تمثیل‌های زیر به زیبایی بیان شده است:

چارپا را قدر طاقت بار نه
دانه هر مرغ انداره وی است
طفل را گر نان دهی برجای شیر
چونکه دندانها برآرد بعد از آن
مرغ پر نارسته چون پران شود
بر ضعیفان قدر قوت کارنه
طعمه هر مرغ انجیری کی است
طفل مسکین را از آن نان مرده‌گیر
هم بخودگردد دلش جوای نان
قمه هر گربه دران شود
(مولوی، ۱۳۷۹/۱: ۴۱ بیت ۵۸۴-۵۷۹)

بیش از این با خلق گفتن روی نیست
بهر را گنجایی اندر جوی نیست
(همان، ۱: ۱۶۵ بیت ۳۸۱۰)

مولانا در تمثیلی به مخاطبان توصیه می‌کند که از شنیدن سخنانی که در حد فهم آنان نیست
پرهیز کنند؛ زیرا ممکن است باعث کج فهمی یا رنجیدگی خاطر آنان گردد:

شرح این را گفتمی من از مری
نکته‌ها چون تیغ پولاد است تیز
پیش این الماس بی اسپر میا
زین سبب من تیغ کردم در غلاف
لیک ترسم تا نلغزد خاطری
گر نداری تو سپر واپس گریز
کز بریدن تیغ را نبود حیا
تا که کج خوانی نخواند برخلاف
(همان، ۴۵ بیت ۶۹۳-۶۹۰)

در جایی دیگر می‌گوید:

شرح می‌خواهد بیان این سخن
فهم‌های کهنه کوته نظر
بر سماع راست هر کس چیز نیست
لیک می‌ترسم ز افهام کهن
صد خیال بد در آرد در فکر
لقمه هر مرغکی انجیر نیست
(همان، ۱: ۱۲۶ بیت ۲۷۶۳-۲۷۶۱)

مولانا از فهم نادرست بعضی از مخاطبان گله‌مند است و دغدغه‌اش سخن گفتن در حد فهم
شنوندگان است:

این‌چه می‌گویم به حدّ فهم توست مُردم اندر حسرت فهم درست
فهم آب است و وجود تن سبو چون سبو بشکست ریزد آب از او
(همان، ۳: ۳۹۶ بیت ۲۰۹۹-۲۰۹۸)

یکی دیگر از گفته‌های مولانا که بصورت ضرب المثل در دهان‌ها افتاده و همه برای بیان این معنی که سخن باید در حد مخاطب باشد، از آن بهره می‌برند این است:

چونکه با کودک سرو کارم فتاد پس زبان کودکی باید گشاد
(همان، ۴: ۵۹۳ بیت ۲۵۷۷)

۲-۳. سنجیده و مؤجز باشد

الگوی صحیح گفتار، انتخاب کلمات صریح، کوتاه و پر محتواست. کلمات باید بتوانند به درست‌ترین شکل درونیات شما را به دیگران منتقل کنند. مطالب را مختصر و مفید بیان کنید تا مخاطبین شوق شنیدن را از دست ندهند. تحقیقات نشان می‌دهد که آدمی تنها قادر است بین پنج تا نه نکته را در آن واحد به ذهن بسپارد. بنابراین با کلمات زیاده‌تر، بر بار ذهنی افراد نیفزایید. پیام خود را تا آنجا که می‌توانید کامل بیان کنید. (کول، ۱۳۹۰: ۷۷-۷۶)

مولانا نیز به ایجاز و گزیده‌گویی معتقد است:

مجملمش گفتم نکردم زان بیان ورنه هم افهام سوزد هم زبان
من چو لب گویم لب دریا بود من چو لا گویم مراد آلا بود
(مولوی، ۱۳۷۹/۱: ۸۶ بیت ۱۷۵۹-۱۷۵۸)

نیست شرح این سخن‌ها منتها پاره‌ای گفتم بدانی پاره‌ها
(همان، سوم: ۳۲۰ بیت ۲۹)

مولانا در حکایت "طوطی و بازرگان" لزوم سنجیده سخن گفتن را به دلیل بازگشت ناپذیری سخن، ضروری می‌داند.

من پشیمان گشتم این گفتن چه بود
لیک چون گفتم پشیمانی چه سود
نکته‌ای کان جست ناگه از زبان
همچو تیری دان که جست آن از کمان
وانگردد از ره آن تیر ای پسر
بند باید کرد سیلی را ز سر
(همان، ۱: ۸۳ بیت ۱۶۵۹-۱۶۵۷)

۲-۴. صادقانه باشد

صراحت و صادق بودن فرایندی است که در ارتباطات انسانی به شکل نامحسوس اما بسیار موثر ایفای نقش می‌کند؛ زیرا صداقت می‌تواند عامل ایجاد اعتماد بین طرفین ارتباط شده و زمینه یک تعامل مؤثر و مستحکم شود. ارتباط فاقد صراحت و صداقت، یا، محکوم به قطع است و یا به شکل مخدوش، مبهم و ناسالم ادامه می‌یابد. اگر نتوانیم یا نخواهیم منظور خود را با صراحت بیان نماییم طرف مقابل به اشتباه می‌افتد و به حدس و گمان متوسل می‌شود و از واقعیت دور می‌گردد. ابهام و عدم صداقت در ارتباطات انسانی سرمنشاء بسیاری از مسائل و مشکلات در ارتباطات میان‌فردی است.

در نگاه دقیق مولانا صداقت و راستگویی نتایجی بس شگرف در ارتباطات میان‌فردی ایفا می‌نماید:

دل نیارآمد ز گفتار دروغ
آب و روغن هیچ نفروزد فروغ
در حدیث راست آرام دل است
راستی‌ها دانه دام دل است
(مولوی ۱۳۷۹/۲: ۲۷۴ بیت ۲۷۳۶-۲۷۳۵)

دل بیارآمد به گفتار صواب
آن چنانکه تشنه آرامد به آب
(همان، ۶: ۹۷۰ بیت ۴۲۷۶)

چون طمأنینه است صدق با فروغ
دل نیارآمد ز گفتار دروغ
(همان ۶: ۹۰۸ بیت ۲۵۷۶)

۳-گوینده

زندگی انسان در میان هم‌نوعان می‌طلبد تا انسان با تقویت و پرورش قابلیت‌های گفتاری و سخنوری خویش، بر کامیابی خود در زندگی بیفزاید. آنچه که روابط بین‌فردی و تعاملات اجتماعی افراد را لذت بخش می‌نماید و اشتیاق افراد را به برقراری یک ارتباط موفق برمی‌انگیزد، بدون شک داشتن مهارت سخنوری و فن بیان است. هرچه میزان این مهارت در افراد بالاتر باشد اعتماد به نفس‌شان افزون‌تر گشته و روزبه‌روز اشتیاقشان به ارتباط بیشتر شده و موفقیت‌شان در امور بیشتر خواهد شد و به تبع آن توجه و احترام اطرافیان به آنان بیشتر نمود پیدا خواهد کرد.

ویژگی‌های یک گوینده توانا:

۳-۱. آراستگی ظاهر

اولین برخورد ما با دیگران تأثیر ژرف در نهاد آن‌ها دارد و تصویری جاودانه را از ما، در ذهنشان حک می‌کند. این تأثیرات می‌توانند آغازگر ارتباطی پویا باشند و یا به عکس فرصت‌های مناسب را برای ارتباطی مفید از چنگمان بیرون آورند. تحقیقات نشان می‌دهد که وضعیت لباس، آرایش مو، نوع زیورآلات و سایر ملزومات از قبیل عینک، کلاه، نوع عطر مصرفی و خلاصه آراستگی ظاهر، حدود پنجاه و نه درصد در اولین تأثیری که بر دیگران می‌گذاریم نقش دارند. (کول، ۱۳۹۰: ۱۷۷)

در داستان "امتحان کردن پادشاه دو غلام نوخریده را" پادشاه از غلامی که به تعبیر مولانا بد شکل و گنده‌دهان بود فاصله گرفت؛ در حالی که آن غلام باطنی نورانی داشت:

چون بیامد آن دوم در پیش شاه	بود او گنده دهان دندان سیاه
گرچه شه ناخوش شد از گفتار او	جست و جویی کرد هم زاسرار او
گفت با این شکل و این گند دهان	دور بنشین، لیک آن سوتر مران

(مولوی ۱۳۷۹/۲: ۲۰۷ بیت ۸۶۸-۸۶۶)

مولانا در داستان "ماجرای اعرابی فقیر و همسرش" این واقعیت را از زبان اعرابی این گونه بیان می‌کند که درویشان به خاطر ظاهر فقیرانه و نامرتبی که دارند حرفشان هرچند حکیمانه باشد، خریداری ندارد:

ور گدا گوید سخن چون زر کان ره نیابد کاله او در دکـان

(همان، ۱: ۱۰۹ بیت ۲۳۵)

۲-۳. مهربانی و خوش‌رویی

خوش‌رویی در ارتباطات میان فردی اثری معجزه‌آسا دارد و می‌تواند باعث جذابیت فرد شود، به دشمنی‌ها پایان می‌دهد و بذر محبت را در دل‌ها بارور سازد. چهره و قیافه بشاش و صمیمی باعث ایجاد علاقه و محبت در شنوندگان شده و بالعکس چهره گرفته می‌تواند تأثیرات زیانباری در ارتباطات میان فردی برجای گذارد. «شادی از خوبی سرچشمه می‌گیرد و خنده نمود زیبایی شادی است. چه خوب است این خنده اصیل و واقعی باشد نه تصنعی.» (خیرا، ۱۳۸۷: ۱۸۳)

نگاه مولانا به خوشایندی گشاده‌رویی در ارتباط میان فردی، در تمثیل انار جلوه‌گر می‌شود او در این تمثیل به خنده‌های اصیل و تصنعی هم اشاره می‌کند:

جمله دانایان همین گفته همین	هست دانا رحمه للعالمین
گر اناری می‌خری خندان بخر	تا دهد خنده ز دانه او خبر
ای مبارک خنده‌اش کو از دهان	می‌نماید دل چو در از درج جان
نامبارک خنده آن لاله بود	کز دهان او سیاهی دل نمود
نار خندان باغ را خندان کند	صحبت مردانت از مردان کند

(مولوی، ۱۳۷۹/۱: ۴۶ بیت ۷۲۱-۷۱۷)

خالی از خود بود و پر از عشق دوست	پس ز کوزه آن تراود که در اوست
خنده بوی زعفران وصل داد	گریه بوهای پیاز آن بُعاد

(همان، ۶: ۹۶۲ بیت ۴۰۴۲-۴۰۴۱)

خوش‌رویی نتیجه محبت و مهربانی صادقانه است که بدون شک آشکار ساختن و اظهار آن می‌تواند باعث تحکیم روابط انسانی گردد.

«ابراز محبت واقعی طرفین ارتباط می‌تواند باعث تسخیر دل‌ها شده، حسادت را از بین ببرد و موجب خوش بینی و زیبایی‌گری گردد که همه این موارد می‌تواند به تثبیت یک ارتباط مؤثر منجر گردد. ریاضی نیز معتقد است که: «حقیقت روح انسان به مهرورزی اوست و عشق و مهر، امانت خاص انسان است که آسمان و زمین و کربویان و فرشتگان از داشتن آن محرومند و آن در جنبه تعین بشری، در جنبه‌ای به زن که آینه روان خود مرد است تعلق می‌گیرد.» (ریاضی، ۱۳۸۳: ۸۷)

مولانا در داستان «ظاهر شدن فضل و زیرکی لقمان پیش امتحان‌کنندگان» با ذکر آثار زیاد محبت، اذعان می‌دارد که محبت می‌تواند بعضی از کمبودهای طرفین ارتباط را پوشش دهد و در نهایت برخی ناممکن‌ها را ممکن سازد:

از محبت تلخ‌ها شیرین شود	از محبت مس‌ها زرین شود
از محبت دردها صافی شود	از محبت دردها شافی شود
از محبت مرده زنده می‌کنند	از محبت شاه بنده می‌کنند
این محبت هم نتیجه دانش است	کی گزافه برچنین تختی نشست

(همان، ۲۳۰: بیت ۱۵۳۲-۱۵۲۹)

۳-۳. رعایت ادب

رعایت ادب در ارتباطات میان‌فردی و تعاملات اجتماعی از جایگاه والایی برخوردار است. هیچ کس دوست ندارد با فرد بی‌ادبی به گفتگو و تعامل پردازد. بی‌ادبی ارتباط را به سردی سوق می‌دهد. مولانا افراد بی‌ادب را مشمول رحمت خدا نمی‌داند و اعتقاد دارد که افراد بی‌ادب نه تنها به خویش ضربه می‌زنند؛ بلکه به دیگران نیز زیان می‌رسانند:

از خدا جویم توفیق ادب بی‌ادب محروم گشت از لطف رب
 بی‌ادب تنها نه خود را داشت بد بلک آتش در همه آفاق زد
 مائده از آسمان در می‌رسید بی‌شری و بیع و بی‌گفت و شنید
 در میان قوم موسی چند کس بی‌ادب گفتند کو سیر و عدس
 منقطع شد خوان و نان از آسمان ماند رنج زرع و بیل و داس‌مان
 (مولوی، ۱/۱۳۷۹: ۲۴ بیت ۸۶-۷۸)

مولانا رعایت ادب در ارتباطات انسانی را لازم می‌داند و در تمثیلات خود هر جا که از یک ارتباط موفق سخن به میان می‌آورد از رعایت ادب غافل نمی‌شود:

آمد او با صد ادب آنجا نشست بر عمر عطسه فتاد و پیر جست
 حلقه زد بر در به صد ترس و ادب تا بنجهد بی‌ادب لفظی ز لب
 (همان، ۱:۱۰۳ بیت ۲۱۷۵)
 بی ادب گفتن سخن با خاص حق دل بمیراند سیه دارد ورق
 (همان، ۱:۱۳۷ بیت ۳۰۶۱)
 آن گروهی کز ادب بگریختند آب مردی و آب مردان ریختند
 (همان، ۲:۲۳۷ بیت ۱۷۴۰)
 وانکه اندر وهم او ترک ادب بی‌ادب را سرنگونی داد رب
 (همان، ۳:۴۶۷ بیت ۴۰۱۸)
 (همان، ۴:۶۳۴ بیت ۳۷۰۵)

۳-۴. پرهیز از اهانت، تحقیر و عیب‌جویی
 توهین و تحقیر، استفاده از زبان گفتار برای کوچک کردن یا حقیر جلوه دادن یک فرد یا گروه است که بدون شک یکی از آسیب‌های جدی در حوزه ارتباطات انسانی محسوب می‌شود که

نه تنها ارتباط را دچار مشکل می‌نماید، بلکه می‌تواند حاکی از وجود مشکلات اخلاقی در عامل توهین باشد.

«از جمله پلیدی‌های روحی و شخصیتی، عیب‌جویی است و آن عبارت است از اینکه شخص در صدد یافتن معایب دیگران برآید حال آنکه همان عیب‌ها و شاید بیشتر از آن در خود او باشد.» (زمانی، ۱۳۹۱: ۷۲۱)

مولانا، در حکایت «هندو که با یار خود جنگ می‌کرد بر کاری و خبر نداشت که او هم بدان مبتلاست» می‌گوید:

چار هندو در یکی مسجد شدند	بهر طاعت راکع و ساجد شدند
هر یکی بر نیتی تکبیر کرد	در نماز آمد به مسکینی و درد
مؤذن آمد از یکی لفظی بجست	کای مؤذن بانگ کردی وقت هست
گفت آن هندوی دیگر از نیاز	هی سخن گفتمی و باطل شد نماز
آن سیم گفت آن دوم را ای عمو	چه زنی طعنه برو خود را بگو
آن چهارم گفت حمد الله که من	در نیفتادم ب چه چون آن سه تن
پس نماز هر چهاران شد تباه	عیب‌گویان بیشتر گم کرده راه
ای خنک جانی که عیب خویش دید	هر که عیبی گفت آن بر خود خرید

(مولوی، ۱۳۷۹/۲: ۲۸۵ بیت ۳۰۳۴-۳۰۲۷)

او در جایی دیگر با بهره‌گیری ماهرانه از داستان "شیر و نخجیران" به نکوهش عیب‌جویانی که عیب خود را نمی‌بینند، پرداخته و آنان را از این عمل زشت منع می‌نماید:

ای بسا ظلمی که بینی از کسان	خوی تو باشد در ایشان ای فلان
اندر ایشان تافته هستی تو	از نفاق و ظلم و بد مستی تو
آن تویی و آن زخم بر خود می‌زنی	بر خود آن دم تار لعنت می‌تی
در خود آن بد را نمی‌بینی عیان	ورنه دشمن بوده‌ای خود را به جان

(همان، ۱: ۶۹ بیت ۱۳۲۲-۱۳۱۹)

۳-۵. برخورداری از دانش کافی در حیطة موضوع گفتگو

یکی از الزامات اخلاقی برای هر گوینده یا سخنران این است که با آمادگی کافی در حضور شنوندگان حاضر شود و در رابطه با موضوع، حرفی نو و تازه برای گفتن داشته باشد و این نکته را مد نظر داشته باشد که وقت شنوندگان ارزشمند بوده و باید آنچه ارائه می‌نماید، ارزش صرف وقت از طرف شنونده داشته باشد. این موضوع نه تنها نشان از احترام گوینده به شنونده است؛ بلکه موجب علاقمندی و جلب توجه بیشتر مخاطب را نیز فراهم خواهد آورد:

حرف حکمت بر زبان ناحکیم حله‌های عاریت دان ای سلیم
گرچه دزدی حله‌ای پوشیده است دست تو چون گیرد؟ آن ببریده دست

(مولوی، ۱۳۷۹/۲: ۱۷۹ بیت ۶۷۱-۶۷۰)

مولانا همچنین در نکوهش سخن تقلیدی و ناآگاهانه می‌گوید:

بانگ دهد گر بیاموزد فتی راز دهد کو و پیغام سبا
بانگ بر رسته ز بر بسته بدان تاج شاهان را ز تاج هدهدان
حرف درویشان و نکته عارفان بسته‌اند این بی‌حیایان بر زبان

(همان، ۵۶۱: ۴ بیت ۱۷۰۳-۱۷۰۱)

او معتقد است که سخنور باید اهل تحقیق و تفحص باشد و تقلید صرف باعث رسوایی او خواهد شد:

گرچه تقلید است استون جهان هست رسوا هر مقلد زامتحان

(همان، ۵: ۸۰۲ بیت ۴۰۵۳)

۳-۶. استفاده از هدیه برای تأثیرگذاری بر مخاطب

«هدیه دادن، امری پسندیده است، که آثار مثبت و ارزنده‌ای را در روابط انسانی برجا

می‌گذارد. این امر تأثیر ویژه‌ای نیز بر روابط افراد و ایجاد سازگاری و آرامش در میان آنان خواهد گذاشت. " (حسین زاده، ۱۳۸۹: ۲۳۵) هدیه علاوه بر آنکه کینه‌ها را از دل هدیه‌دهنده و هدیه‌گیرنده پاک می‌کند، باعث ایجاد محبت و مودت میان آنان نیز می‌شود. «همان: ۲۳۷»
 در نگاه دقیق مولانا جلال‌الدین نیز هدیه حامل پیام دوستی و مودت است که استفاده از آن می‌تواند به ارتباطات استحکام بخشیده و عوامل مخل ارتباط را بی‌اثر سازد:

هدیه‌های دوستان با همدگر	نیست اندر دوستی الا صور
تا گواهی داده باشد هدیه‌ها	بر محبت‌های مضمّر درحفا
زآنکه احسان‌های ظاهر شاهند	بر محبت‌های سرّای ارجمند

(مولوی، ۱۳۷۹/۱: ۱۲۰ بیت ۲۶۲۸-۲۶۲۶)

هدیه‌ها و ارمغان و پیش کش شد گواه آنکه هستم با تو خوش

(همان، ۶۵۲: ۵ بیت ۱۸۶)

مولانا در داستان: «هدیه بردن عرب سبوی آب باران از میان بادیه سوی بغداد نزد خلیفه..» به لزوم هدیه جهت تأثیرگذاری بر مخاطب اشاره دارد. و به طور ضمنی به بیان تأثیر هدیه‌دادن در ارتباطات می‌پردازد. میان‌فردی آن قدر روشن و مبرهن است؛ که حتی همسر اعرابی نیز به این مهم واقف بوده و به شوهر پیشنهاد می‌کند که بهتر است با هدیه‌ای از بهترین دارایی‌هایشان نزد خلیفه برود و خواسته‌هایش را بیان نماید:

گفت زن صدق آن بود که بود خویشت	پاک بر خیزی تو از مجهود خویشت
آب باران است ما را در سبو	ملکت و سرمایه و اسباب تو
این سبوی آب را بردار و رو	هدیه ساز و پیش شاهنشاه شو

(همان، ۱۲۳: ۱ بیت ۲۷۰۵-۲۷۰۳)

در جایی دیگر مولانا در تمثیلی زیبا لزوم هدیه دادن را این گونه بیان می‌کند:

بعد قصه گفتنش گفت ای فلان
 بر در یاران تهی دست ای فتی
 هین چه آوردی تو ما را ارمغان
 هست چون بی‌گندمی در آسیا
 ارمغان کو از برای روز نشر
 (همان: ۱۴۱ بیت ۳۱۷۲-۳۱۷۰)

۷-۳. داشتن صدای نیکو و جذاب

«صدای شما مانند اثر انگشت ماندگار است. به اعتقاد کارشناسان علوم رفتاری حدود پانزده درصد از جاذبه شخصیت انسان به صدایش بستگی دارد. صدای خوب و دلنشین مانند آهنگی دل‌انگیز، دل‌ها را می‌فریبد و حلقه نفوذ را گسترش می‌دهد و صدای ناهنجار همانند بدن کثیف و بدبو، افراد را از پیرامون انسان پراکنده می‌سازد. صدا می‌تواند عامل انگیزش، پریشانی و یا تهدید و فشار باشد و یا به عنوان داروی خواب‌آور به کار رود. می‌تواند درد دیگران را تسکین و یا آن را تشدید کند. می‌تواند به افرادی که در معرض خطر هستند هشدار دهد؛ پیشنهاد را به فرمان مبدل کند و هنگامی که همه تلاش‌ها نافرجام است، مفهوم همکاری و تشریک مساعی را نوید دهد.» (آل یاسین، ۱۴: ۱۳۹۳-۱۳)

تأثیر صدای دلنشین، در ارتباطات میان‌فردی، از نگاه مولانا نیز دور نمانده است. وی در داستان «پیر چنگی» جذابیت صدای او را چنین توصیف کرده و بطور غیر مستقیم تأثیر آن را در ارتباطات، بیان می‌دارد:

آن شنیدستی که در عهد عمر
 بود چنگی مطربی با کرو فر
 بلبل از آواز او بیخود شدی
 یک طرب ز آوازخوبش صدشدی
 مجلس و مجمع دممش آراستی
 وز نوای او قیامت خاستی
 همچو اسرافیل کآوازش به فن
 مردگان را جان در آرد دریدن
 (مولوی، ۱۳۷۹/۱: ۹۲ بیت ۱۹۱۶-۱۹۱۳)

پیرمرد چنگی که از راه آوازخوانی و مطربی امرار معاش می‌کرد، زمانی که پیر و فرسوده شد و صدایش از زیبایی و جذابیت افتاد، دیگر کسی برای آواز او پولی خرج نمی‌کرد:

مطربی کز وی جهان شد پر طرب
 از نوایش مرغ دل پرآن شدی
 چون برآمد روزگار و پیر شد
 گشت آواز لطیف جان فزاش
 رسته زآوازش خیالات عجب
 وز صدایش هوش جان حیران شدی
 باز جاننش از عجز پشه گیر شد
 زشت و نزد کس نیرزیدی به لاش
 (همان، ۹۸: ۲۰۷۶-۲۰۷۲)

مولانا در حکایت «مؤذن زشت آواز در کافرستان» تأثیر بد آواز زشت را در قالبی زیبا و طنزآمیز این‌گونه به تصویر می‌کشد. داستان از این قرار است که مؤذنی زشت‌آواز در سرزمین کفار بانگ اذان سر می‌داد و مؤمنان که نگران پیامدهای بد این آواز ناخوشایند بودند؛ هرچه او را از این کار منع می‌کردند او برآن مداومت می‌ورزید تا اینکه روزی مشاهده کردند که کافری با مقدار زیادی هدیه در جستجوی مؤذن است علت شادمانی او را جویا شدند گفت:

دختری دارم لطیف و بس سنی
 هیچ این سودا نمی‌رفت از سرش
 در دل او مهر ایمان رسته بود
 در عذاب و درد و اشکنجه بدم
 هیچ چاره من ندانستم در آن
 گفت دختر چیست این مکروه بانگ
 من همه عمر این چنین آواز زشت
 خواهرش گفتش که این بانگ اذان
 باورش نامد بپرسید از دگر
 چون یقین گشتش رخ او زرد شد
 باز رستم من ز تشویش و عذاب
 راحتتم این بود از آن آواز او
 آرزو می‌بود او را مؤمنی
 پندها می‌داد چندین کافرش
 همچو مجمر بود این غم من چو عود
 که بجنبد سلسله او دم به دم
 تا فرو خواند این مؤذن آن اذان
 که به گوشم آمد این دو چار دانگ
 هیچ نشنیدم در این دیر و کنشت
 هست اعلام و شعار مؤمنان
 آن دگر هم گفت آری ای پدر
 از مسلمانی دل او سرد شد
 دوش خوش خفتم در آن بی خوف خواب
 هدیه آوردم به شکر آن مرد کو
 (همان، ۷۷۵: ۳۳۸۵-۳۳۷۴)

۳-۸ استفاده از لحن مناسب و ملایم

«نظام تن صدا ترکیبی است از الگوهای صدا و تأکید با پیوندهای مشخصه مرز واحدها، جایی که صدا و تأکید با هم در حال کنش هستند، تغییرات منظمی در تن صدا و تغییرات منظمی در معنا همراه با شیوه سخن‌گویی را مشخص می‌کند. تن صدا همچنین بر واحدهای بزرگتر کلام نیز تأثیر می‌گذارد. اگر شما در یک زمان ویژه به گفتگویی بپیوندید و شیوه‌های که شخص برای نمونه، این جمله را می‌گوید: ماشین حسن آبی است. با تأکید بر «آبی»، شما می‌توانید مجسم کنید که یک نفر بیشتر ادعا کرده که ماشین رنگ دیگری داشته‌است.» (احمدی، ۱۳۸۴: ۵۷)

تریسی معتقد است: «دومین عنصر انتقال پیام، تن و لحن صداست، ۳۸ درصد این انتقال وابسته به تن صدای گوینده است. به بیان دیگر، چگونگی تونالیت (نواخت) و تأکید کلمات، نقش تعیین‌کننده‌ای را در این رابطه ایفا می‌کند.» (تریسی، ۱۳۹۲: ۸۸)

مولانا نیز طرز گفتار و لحن افراد را معیار شناخت و قضاوت آنان می‌داند و می‌گوید:

این زمان ما را و ایشان را عیان در نگر بشناس از لحن و بیان
(مولوی، ۱۳۷۹/۵: ۷۶۰ بیت ۲۹۹۹)

گر منافق زفت باشد نغز و هول وا شناسی مر ورا در لحن و قول
چون سفالین کوزه‌ها را می‌خری امتحانی می‌کنی ای مشتری
می‌زنی دستی بر آن کوزه چرا تا شناسی از طنین اشکسته را
(همان، ۳: ۲۴۷ بیت ۷۹۳-۷۹۱)

ملایمت در گفتار، از بدیهی‌ترین آداب سخن‌گفتن است. سخنانی که با نرمی همراه باشد، چون آهنگی دلنواز، به دلیل سازگاری با عواطف و احساسات، مخاطبین را جذب نموده و تأثیری مضاعف از خود برجا می‌گذارد.

موسیا در پیش فرعون زمن
 آب اگر در روغن جوشان کنی
 نرم گو لیکن مگو غیر صواب
 نرم باید گفت قولاً کیناً
 دیگدان و دیگ را ویران کنی
 وسوسه مفروش در لین الخِطاب
 (مولوی، ۱۳۷۹/۴: ۶۳۷ بیت ۳۸۱۷-۳۸۱۵)

۹-۳. تطابق کلام با اندیشه و رفتار

«چنانچه میان رفتار، گفتار و احساسات افراد توازن و هماهنگی وجود نداشته باشد، آنگاه می‌توانید تشخیص دهید که گوینده حق مطلب را ادا نمی‌کند. فرد غمگینی که سعی دارد خود را، شاد نشان دهد، یا جوانی که با دست گره‌کرده ابراز عشق می‌کند، مثال مناسبی برای درک این مطلب است. برای تشخیص احساسات واقعی از ساختگی به گذر زمان توجه کنید. حرکات ساختگی همزمان با گفتار، شکل نمی‌گیرند و اندکی عقب‌تر از کلام می‌باشند. هنگامی که فردی از خوش حالی حرف می‌زند، اگر بین گفتار و حالت شادمانی فاصله‌ای ایجاد شود بیانگر آنست که شادمانی او کاذب است؛ به عبارت دیگر ابتدا یک جمله را بیان کرده و بعد حالت متناظر با آن را می‌گیرد.» (دهقانپور فراشاه، ۱۳۸۷: ۲۵۸) مولانا در حکایت "چرب کردن مرد لافی سیبل را با دنبه" نیز عاقبت زشت و شرم‌آور دورویی و ظاهرسازی را به زیبایی به تصویر کشیده است تا قباحت این عمل را به مخاطبانش تفهیم نماید:

پوست دنبه یافت شخصی مستهان
 در میان نعمان رفتی که من
 دست بر سبلت نهادی در نوید
 کین گواه صدق گفتار منست
 اشکمش گفتمی جواب بی‌طین
 لاف تو ما را بر آتش بر نهاد
 گر نبودی لاف زشت ای گدا
 هر صباحی چرب کردی سبلتان
 لوت چربی خورده‌ام در انجمن
 رمز یعنی سوی سبلت بنگرید
 وین نشان چرب و شیرین خوردنست
 که اباد الله کید الکاذبین
 کان سبال چرب تو بر کنده باد
 یک کریمی رحم افکندی به ما
 (مولوی، ۱۳۷۹/۳: ۳۴۵ بیت ۷۳۸-۷۳۲)

او در داستان "ستایش‌گر لافزن" به خوبی عدم تطابق گفتار و رفتار و نقش مخرب آن در ارتباطات کلامی را به تصویر کشیده است. فردی که به سفر بغداد رفته بود پس از بازگشت برای خویشان و دوستان از بخشندگی و توجه حاکم بغداد نسبت به خود می‌گفت در حالی که ژنده‌پوشی و پابرهنگی او حکایت از عکس آن داشت:

تن برهنه سر برهنه سوخته	شکر را دزدیده یا آموخته
کو نشان شکر و حمد میر تو	بر سرو پای بی‌توفیر تو
گر زبانت مدح آن شه می‌کند	هفت اندامت شکایت می‌کند

(همان، ۴: ۵۶۳ بیت ۱۷۴۶-۱۷۴۴)

۳-۱۰. در نظر گرفتن نیازهای مخاطب و مخاطب محوری

«اگر به رفتار و گفتار شخص دقت کنید به شناخت عناصر برانگیزاننده شخص، قادر خواهید بود. همین که بدانید چه موضوعی فرد را بر می‌انگیزد راه حل‌های متنوع به سراغ شما خواهد آمد. به عبارت دیگر مسأله برسر این است که فرد چه می‌خواهد و بهترین راه رساندن او به خواسته‌اش با توجه به منافع شما کدام است.» (دهقانپور فریاد، ۱۳۸۷: ۲۴۴)

مخاطب در شکل‌گیری ارتباط نقش محوری دارد. گوینده همیشه قصد دارد از طریق ارتباط، مخاطب را نسبت به پیام، آگاه سازد؛ لذا باید از کلماتی استفاده نمود تا در مخاطب انگیزه لازم برای شنیدن سخنان گوینده ایجاد شود. و این ممکن نیست مگر به گونه‌ای صحبت شود که در آن نیازها و خواسته‌های مخاطب به نحوی لحاظ شود:

چون به مرغان فرستادست حق	لحن هر مرغی بدادست سبق
مرغ جبری را زبان جبر گو	مرغ پر اشکسته را از صبر گو
مرغ صابرا توخوش دارو معاف	مرغ عنقا را بخوان اوصاف قاف
مر کبوتر را حذر فرما ز باز	باز را از حلم گو و احتراز

(مولوی، ۴/۱۳۷۹: ۵۳۱ بیت ۸۵۵-۸۵۲)

در داستان "خلیفه و اعرابی" هم، زمانی جدال زن و شوهر به آرامش بدل می‌شود که زن از در نیازهای شوهر، وارد بحث می‌شود:

زن در آمد از طریق نیستی	گفت من خاک شما نیستی
گر زدرویشی دلم از صبر جست	بهر خویشم نیست آن، بهر تو است
تو مرا در دردها بودی دوا	من نمی‌خواهم که باشی بینوا
جان تو کز بهر خویشم نیست این	از برای تست این ناله و حنین

(همان، ۱: ۱۱۱ بیت ۲۴۰-۲۳۹۶)

۱۱-۳. دوری از تکبر و غرور

مولانا معتقد است که تکبر و غرور گوینده از میان کلام گوینده به خوبی پیداست:

بوی کبر و بوی حرص و بوی آز در سخن گفتن بیاید چون پیاز

(همان، ۳: ۳۲۴ بیت ۱۶۶)

ترهات از دعوی و دعوت مگو	رو سخن از کبر و از نخوت مگو
چند حرف طمطراق و کار بار	کار و حال خود بین و شرم‌دار
کبر زشت و از گدایان زشت‌تر	روز سرد و برف وانگه جامه‌تر

(همان، ۳: ۱۰۸ بیت ۲۳۱۸-۲۳۱۶)

لذا واضح است هر شنونده‌ای که تکبر گوینده را احساس کند، حاضر نخواهد بود گفته‌هایش را بپذیرد.

۴- شنونده

از مهارت‌های مهم در حوزه مهارت‌های ارتباطی-اجتماعی، گوش دادن فعال و یا هنر خوب شنیدن است. مهارت گوش‌دادن علاوه بر ایجاد مناسبات سالم میان انسان‌ها در زمینه‌های درمانی و مشاوره‌ای نیز اهمیت فراوانی دارد. یکی از متخصصان روان‌درمانی به نام

«پاترسون» معتقد است: «مهم‌ترین و مؤثرترین فن مشاوره و روان‌درمانی، توجه‌کردن یا گوش‌دادن است؛ زیرا گوش‌دادن مشاور، برای مراجع به منزله پاداش روانی است. مراجعی که به او توجه می‌شود، اولاً احساس امنیت می‌کند و در مرحله دوم، احساس پذیرش و احترام به خود در او بارور می‌گردد.» (شرفی، ۱۳۸۸: ۶۷)

در تعاملات میان‌فردی، به گوش‌دادن فعال توصیه زیادی شده است. زیرا در یک تعامل مؤثر که مانند یک جاده دو طرفه است، ما برای پاسخ‌دهی مناسب به پیام‌های کلامی و غیر کلامی دیگران، باید با دقت به آنان توجه داشته باشیم تا بتوانیم پاسخ‌های خود را با این پیام‌ها مرتبط سازیم. گوش‌دادن مؤثر هم به نفع گوینده و هم به نفع شنونده است، شنونده با گوش‌دادن، از افکار، احساسات، عقاید و نیازهای گوینده مطلع می‌گردد و درمقابل گوینده نیز با مشاهده یک شنونده خوب و همدل، احساس آرامش، اعتماد به نفس و احترام می‌کند.

مولانا نیز با تمثیل‌هایی زیبا به لزوم داشتن گوش‌شنوا در ارتباطات کلامی اشاره دارد:

گوش خر بفروش و دیگر گوش خر کائن سخن را درنیابد گوش خر

(مولوی، ۱۳۷۹: ۵۹/۱ بیت ۱۰۲۸)

«گوش‌کردن به سخن و کلام دیگری موجب می‌شود تا او در نهایت آرامش خیال، منویات قلبی و احساسات خود را با ما در میان بگذارد و برایمان احترام قائل شود و آماده شنیدن نظرات ما شود.» (جباری، ۱۳۸۹: ۱۲۷)

مولانا گوش‌دادن را مقدم بر سخن‌گفتن و پیش‌نیاز آن می‌داند:

کودک اول چون بزاید شیر نوش مدتی خامش بود او جمله گوش
مدتی می‌بایدش لب دوختن از سخن تا او سخن آموختن
ور نباشد گوش و تی تی می‌کند خویشتن را گنگ گیتی می‌کند
کر اصلی کش نبود آغاز گوش لال باشد کی کند در نطق جوش
زانکه اول سمع باید نطق را سوی نطق از ره سمع اندرا

(مولوی، ۱۳۷۹/۱: ۸۱ بیت ۱۶۲۵-۱۶۲۳)

«چنانچه به هر طریق، بی حوصلگی خود را به حرف‌های سخنگو نشان دهید، در آن صورت گوینده اعتماد به نفس خود را از دست می‌دهد. و شما نیز در همان لحظه، دوستی و محبتی را که به شما ارزانی شده است، از دست خواهید داد. شنونده خوب، سحر و جادو می‌کند. شنونده خوب توانایی آن را دارد که به فرد سخن‌گو روحیه ببخشد و احساس او را بهتر کند. شنونده توانا در هر مجلس و مهمانی، به اندازه یک سخنران و گوینده خوب ارزش دارد؛ اما گوش کردن به تنهایی کافی نیست؛ باید هوشیارانه گوش بدهیم و تلاش کنیم بفهمیم که دیگران واقعاً به چه چیز علاقه دارند و گفتگو را به جهتی سوق دهیم که طرف مقابل به وجد بیاید و مجلس گرم شود.» (رایت، ۱۳۸۵: ۱۰۶)

مولانا نیز در مثنوی، به خوبی به اهمیت شنونده خوب در یک ارتباط موفق اشاره نموده است و تأثیر مستمع خوب را در اعتماد به نفس گوینده و روحیه دادن به او و همچنین تداوم ارتباط، این گونه بیان می‌کند:

این سخن شیر است در پستان جان	بی کشنده خوش نمی‌گردد روان
مستمع چون تشنه و جوینده شد	واعظ آر مرده بود جوینده شد
مستمع چون تازه آمد بی ملال	صد زبان گردد به گفتن گنگ و لال

(مولوی، ۱۳۷۹/۱: ۱۱۱ بیت ۲۳۸۰-۲۳۷۷)

او همچنین گوش دادن همدلانه را موجب کاهش غم و رنج گوینده می‌داند و این نوع گوش دادن را زکاتی برای، گوش تلقی می‌نماید.

گوش را اکنون زغفلت پاک کن	استماع هجر آن غمناک کن
آن زکاتی دان که غمگین را دهی	گوش را چون پیش دستانش نهی
بشنوی غم‌های رنج‌خوران دل	فاقه جان شریف از آب و گل
گوش تو او را چو راه دم شود	دود تلخ از خانه او کم شود

(همان، ۳: ۳۳۶-۳ بیت ۴۸۶-۴۸۲)

نظر مولانا در رابطه با اهمیت داشتن گوش شنوا، در ارتباط میان فردی موفق را می‌توان در داستان «به عیادت رفتن کر بر همسایه رنجور خویش» جستجو کرد. او در این داستان گوش را یکی از ارکان اصلی ارتباطات مؤثر بین فردی قلمداد نموده که بدون آن برقراری ارتباط ناممکن و باعث سوء تفاهماتی جبران ناپذیر خواهد شد. مولانا جلال الدین در جایی دیگر به این نکته اذعان دارد که اگر گوینده از تمام مهارت‌ها و شیوه‌های تأثیرگذار در ارتباطات میان‌فردی استفاده کند؛ ولی گوش‌شنوا و پذیرنده نباشد، تلاشش بیهوده خواهد بود:

گرچه ناصح را بود صد داعیه	پند را اذنی بیاید واعیه
تو به صد تلطیف پندش می‌دهی	او ز پندت می‌کند پهلو تهی
یک کس نا مستمع ز استیز ورد	صد کس گوینده را عاجز کند
زانیا ناصح‌تر و خوش‌لهجه‌تر	کی بود که گرفت دَمشان درحجر
ز آنچه کوه و سنگ در کار آمدند	می‌نشد بدبخت را بگشاده بند

(همان، ۵: ۷۰۳ بیت ۱۵۳۵-۱۵۳۱)

نتیجه

ادبیات تعلیمی نوع هنرمندانه‌ای از ادبیات است که ابزارهای لذت‌بخش و جذابی چون تمثیل را برای انتقال علوم به خوانندگان در اختیار دارد. ابزاری که، سازگاری زیادی با فطرت انسان‌ها دارد. مولانا از جمله عالمانی است که با تبحری منحصر به فرد توانسته است علوم گوناگونی را در قالب تمثیل‌هایی زیبا به نسل بشر هدیه نماید. یکی از این مفاهیم، مهارت‌های ارتباط کلامی است، که با توجه به متقن بودن نظرات و مهارت‌های کاربردی ارائه شده، می‌توان او را در ردیف نظریه‌پردازان حوزه روان‌شناسی و علوم اجتماعی قلمداد نمود. در این جستار ثابت شد که مولانا از مهم‌ترین عناصر ارتباط کلامی یعنی زبان، سخن، گوینده و شنونده و ویژگی‌های آن، مطابق علم روان‌شناسی روز آگاهی داشته است؛ به گونه‌ای که می‌توان از میان سخنانش، الگویی بدیع، بومی و قابل اجرا برای بهبود روابط انسانی در جامعه ایرانی ترسیم کرد.

منابع و مأخذ

۱. احمد زاده، سید مصطفی (۱۳۸۵) "اصول حاکم بر ارتباطات کلامی میان فردی از دیدگاه قرآن کریم"، علوم قرآن و حدیث: پژوهش‌های قرآنی، شماره ۴۶ و ۴۷، از ۳۰۸ تا ۳۱۹
۲. احمدی، حبیب (۱۳۸۴). روان‌شناسی اجتماعی، شیراز: دانشگاه شیراز.
۳. آل یاسین، محمد رضا (۱۳۹۳). مهارت‌های تأثیر گذاری و نفوذ کلام، تهران: هامون، چ چهارم
۴. تریسی، برایان (۱۳۹۲). قدرت نفوذ بیان (چگونه با صحبت کردن دیگران را شیفته خود کنیم)، مترجم بهزاد رحمتی، تهران: اروند، چ سوم
۵. جباری، فهیمه؛ حمیدی، ناصر (۱۳۸۹). ارتباط موثر-ارتباط موفق، قزوین: سایه گستر، چ دوم
۶. حسین زاده، علی (۱۳۸۹). همسران سازگار: راهکارهای سازگاری، قم: مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره)، چ نهم
۷. خیرا، شیو (۱۳۸۷). شما هم می‌توانی موفق باشید، مترجم سید داود حسینی نسب و همکاران، تهران، وراي دانش، چ دوم
۸. دهقان پورفرشاه، هاشم (۱۳۸۷). مدیریت ارتباطات میان‌فردی، مشهد: راهیان‌سبز.
۹. رایت، اندرو (۱۳۸۵). ارتباط موفقیت‌آمیز با دیگران. ترجمه بهناز پیاده، تهران: شباهنگ.
۱۰. ریاضی، حشمت‌الله (۱۳۸۳). داستان‌ها و پیام‌های مثنوی، تهران: حقیقت.
۱۱. زمانی، کریم (۱۳۹۱). میناگر عشق: شرح موضوعی مثنوی معنوی، تهران: نشر نی، چ دهم
۱۲. شرفی، محمد رضا (۱۳۸۸). مهارت‌های زندگی در سیره نبوی، مشهد: قدس رضوی، چ ششم
۱۳. کول، کریس (۱۳۹۰). کلید طلایی ارتباطات، ترجمه محمدرضا آل یاسین، تهران: هامون، چ بیست و یکم
۱۴. محسنی نیا، ناصر (۱۳۹۰)، پژوهشی درباره جایگاه ادبیات تعلیمی در قصاید پارسی. پژوهشنامه ادبیات تعلیمی سال سوم. شماره دهم. تابستان. صفحه ۱۰۳-۱۲۲
۱۵. مولانا، جلال‌الدین محمد (۱۳۷۹). مثنوی معنوی، تهران: دوستان، چ چهارم