

آداب گفتگو از دیدگاه قرآن و حدیث

□ جواد ایروانی^۱

□ 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 آسیب‌های 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.

۱. کلیات و مبانی

گفتگو، بخش مهمی از ارتباطات میان فردی را به خود ویژه می سازد. لیک افراد معدودی مهارتهای ایجاد رابطه مؤثر را دارا هستند. چه، مهارتها و شیوه های برقراری ارتباط، یادگرفتنی و آموختنی اند و فقدان آنها، سردی و بی اثر بودن یا قطع روابط و گاه بروز تنشهای فراوان در میان گروه های مختلف از محیط خانواده تا سطح جامعه را در پی دارد. بر این اساس، تحقیق و پژوهش و نیز آموزش شیوه ها و راهکارهای برقراری ارتباط مؤثر بر اساس آموزه های دینی، ضرورتی اجتناب ناپذیر است. این نوشتار، تلاش می کند بخشی از آموزه های یادشده را همراه راهکارهای تحقق آنها و با بهره گیری از نظرات اندیشمندان و کارشناسان نکته سنج بر نمایاند.

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 می گذاریم (هارجی، ۱۳۷۷: ۲۱-۲۰). ارتباطات میان فردی، نماد و نشانه هویت و کمال انسان است. ارتباطات غیر مؤثر، جلوی شکوفایی انسان را می گیرد و روابط را تخریب می کند. بر اساس تحقیقات، کسانی که پیوندها و روابط اجتماعی استواری ندارند، دو تا سه برابر بیشتر در معرض مرگ زود هنگام هستند.

نیز مشکلاتی همچون: بیماریهای قلبی، افسردگی، اضطراب، خستگی (وود، ۱۳۷۹: ۳۰، ۳۳ 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، آموزه های دینی، بر ایجاد ارتباط مؤثر، تأکید فراوان دارند. امیر مؤمنان علیه السلام می فرماید: «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).

۲-۱. سکوت یا سخن و رجحان نسبی آن دو

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

مجله تخصصی الهیات و حقوق / پاییز ۱۳۸۶ / شماره ۲۵

یک را جایگاه، شرایط و آسیبهایی است که مطلق نگری در ارائه حکم به نفع هر کدام را، نادرست می سازد. در روایات، گاه بر محبوس نمودن زبان و برتری سکوت تأکید می شود (کلینی، ۱۳۶۵: ۱۱۴/۲؛ حر عاملی، ۱۴۰۹: ۱۴/۱۲؛ ۱۹۲/۱۲) و گاه، بر سخن گفتن و شکستن سکوت! (حر عاملی، ۱۴۰۹: ۱۸۸/۱۲) امر آن است که زبان - آن سان که خواهد آمد- در معرض آسیبها و گناهای بس فراوان است و رها ساختن زبان، بسیار مخاطره آمیز و زحمت آفرین و ملامت زا.

با این حال، سخن گفتن ذاتاً بر سکوت برتری دارد، آن سان که در پاره ای روایات، تصریح شده است (همان). بر این اساس می توان گفت: سخن گفتن، به شرط کم گویی و حق گویی، 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 می گردد. مهمترین عناصر یادشده از نگاه آموزه های 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. حرمت شکنی در گام نخست، حالتی روانی را برای مخاطب موجب می شود که مانع پذیرش سخنان گوینده و حتی شعله ور شدن آتش خشم و تنفر در وی می گردد. از این رو، حفظ حرمت و ادب، حتی در جایی که طرف مقابل، پایبندی به آن ندارد، ضرورت می یابد، 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 سأتغفر لك ربی، إنه كان بی حقیآه» (مریم/ ۴۷).

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

آداب گفتگو از دیدگاه قرآن و حدیث/ پژوهشها

بی ادبانه سخن گفتن است، چنان که امیر مؤمنان علیه السلام می فرماید: «هر گاه ادب از تو رخت بر بست، سکوت پیشه نما» (مجلسی، ۱۴۰۴: ۲۹۳/۶۸).

۲-۲. مثبت‌نگری

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 نمی‌رسانند، بلکه نیازمند تفسیر هستند و در فرایند تفسیر آن، عواملی همچون بافت و شرایط سخن، و گرایشات و فضای ذهنی گوینده، نقش دارند. از این‌رو، دو طرف ارتباط، همواره یکدیگر را تفسیر می‌کنند (وود، ۱۳۷۹: ۷۳-۷۴) و می‌توانند نگرشهای مثبت یا منفی و گاه حتی بر خلاف نظر طرف مقابل، در خود ایجاد کنند. بدین جهت، در آموزه‌های دینی، ضمن تأکید بر مثبت‌نگری، 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 می‌فرماید: کار برادر [دینی] ات را بر زیباترین شکل بنا بگذار... و هرگز نسبت به سخن برادرت گمان بد مبر، در حالی که می‌توان توجیه نیکی برای آن یافت» (کلینی، ۱۳۶۵: ۳۶۲/۲).

نیز قرآن کریم، با انتقاد از منفی‌نگری (ر.ک: نور/ ۱۱ و ۱۲: بقره/ ۳۰ و ۳۳) و نهی از آن (ر.ک: حجرات/ ۱۲)، سیره پیامبران الهی را به تصویر می‌کشد که با مثبت‌نگری، نقاط قوت اقوام خود را یادآور می‌شدند (ر.ک: هود/ ۷۸ و ۸۴: یوسف/ ۹۰ و ۱۰۰) و از این شیوه برای نفوذ در آنان و برقرار ساختن ارتباطی مؤثر، سود می‌جستند.

۳-۲. اعتماد آفرینی

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

قرآن کریم، با اشاره‌ای 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: «فَلَمَّا ذَهَبَ عَنْ إِبْرَاهِيمَ الرَّوْعَ وَ جَاءَتْهُ الْبَشْرَىٰ إِنجَادَنَا فِي قَوْمِ لُوطٍ» (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 این‌رو، رسول گرامی اسلام صلی الله علیه و آله و سلم پیش از رسالت، به صدق و راستی، شهره بود (ابن سعد، بی‌تا: ۲۰۰/۱)، 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 فزونی‌تر گفتار بر دل و جان او می‌گردد. از این‌رو، پیامبران هنگام دعوت و گفتگو، بر خیرخواهی و دلسوزی خود تأکید می‌ورزیدند (ر.ک: اعراف/ ۶۲، ۶۸، ۷۹، ۹۳: مریم/ ۴۵ و ۴۷؛ شعراء/ ۱۳۵؛ مؤمن/ ۳۰ و ۳۳). نفسی شائبه‌های 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 می‌گرفت.

ج- پرهیز از خودمحوری: غرور خودبرتربینی در گفتگو (بقره/ ۲۰۶) و بی‌توجهی به دیدگاه‌های طرف مقابل (هود/ ۲۸)، موجب سلب اعتماد وی می‌شود.

۴-۲. همنوایی (همزبانی)

تردیدی نیست که در فرایند گفتگو و ارتباط میان فردی، غالباً اختلاف نظرهایی برخاسته از تفاوت دیدگاهها، باورها و سلیقه‌ها 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 می‌رود، روند ارتباط را به مخاطره می‌افکند. محتمل‌ترین واکنش مخاطب در این گونه شرایط، گرفتن حالت تدافعی است. از این‌رو، بهترین شیوه در این حال، استفاده از روش همگام شدن است

(ریچاردسون، ۱۳۸۱: ۳۷-۳۸) که قرآن کریم، به هدف برقراری ارتباط مؤثر و نفوذ در مخاطب، ارائه نموده است: «قل... وَاِنَّا اَوْ اِيَّاكُمْ لَعَلٰى هٰدٰى اَوْ فِى ضَلٰلٍ مِّبَيْنٍ» (سبا/۲۴).

۵-۲. رازداری

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

در مورد نخست، خودافشایی گاه مطلوب است و دیگر گاه ممنوع؛ خودافشایی در حد متعارف و معقول، به ویژه در آغاز گفتگو جهت گشودن باب گفتگوست، نیز برای تسهیل ابراز خودرهای از احساسات منفی و ناخوشایند، نزد افراد قابل اعتماد،^۱ که خود، در مان بخش و سودمند است. لیک افراط و تفریط در آن، برقراری روابط را دچار مشکل می کند (ر.ک: هارچی، 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» (صالح، 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 دوست 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: حجرات/ 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، ۱۳۵۷/۷۷).

افشاگری شده، آن سان که رسول خدا صلی الله علیه و آله و سلم می فرماید: «نشستها امانت اند، و برملا نمودن راز برادرت، خیانت» (حر عاملی، ۱۴۰۹: ۱۲/۳۰۷؛ کلینی، ۱۳۶۵: ۲/۶۶۰).

بنابراین، اصل آن است که ناموده های دیگران، ناگفته ماند، گو این که در مواردی خاص، همچون دادخواهی از ستمگر (ر.ک: نساء/ ۱۴۸؛ حر عاملی، ۱۴۰۹: ۱۲/۱۰۵)، 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 و سلم 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 برداشت، قرآن در پاسخ آنها، به بیان فواید دگرگونی هلال پرداخت. نمونه دیگر، گفتگوهای فراوانی

۱. در مورد ماهیت پرشش 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/ ۱۸۵؛ 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 هرگونه 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 کم اهمیت یا بی فایده ای است که می تواند آدمی را از اندیشیدن به مطالب اساسی، و از جمله اهداف و آموزه های 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، آن سان سخن گوید که قابل فهم و درک باشد و هم با ایجاد هم سطحی و همسانی بین خود و مخاطب و در سطح او ظاهر شدن، موجب تأثیرگذاری در وی، و کسب حمایت و همکاری او گردد. ۱ از این رو، پیام آوران الهی، در وهله نخست، به «زبان» فرهنگ و عرف مقبول جامعه خویش سخن می گفتند (ابراهیم/ ۴).

افزون بر آن، سطح درک و خرد مخاطبان را در نظر داشته و در ارتباطات گفتاری، در سطح آنان ظاهر می شدند: آن گونه که امام صادق علیه السلام می فرماید: 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 پایین تر 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 کودکان 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 می فرماید: «هر کس کودکی نزد اوست، باید که برایش کودکی کند» (صدق، ۱۴۱۳: ۴۸۳/۳ و ۴۸۴).

۸-۲. هنر خوب گوش دادن

بر اساس پاره ای بررسیها، به طور متوسط ۴۵ درصد از وقت ارتباط، صرف شنیدن می شود (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 می رود که از طریق آن، تحریکهای شنیداری توسط ساختار گوش دریافت شده و به مغز منتقل می شود، 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 سازمان دهی اطلاعات، تفسیر (در نظر گرفتن دیدگاه گوینده)، پاسخ دهی (با اعلام 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 روان شناختی 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 خوش بینی، می ستاید: «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، بی تا: ۳۱۴/۹ و ۳۱۵)، لیک این نکته نیز به خوبی برمی آید که توجه کامل به سخنان گوینده، از آداب گوش دادن است، هر چند تصدیق عملی و ترتیب اثر دادن، مخصوص گفتار مؤمنان است^۱ که قابل اعتماد باشد.

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

۹-۲. بهره گیری 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 بگویم، احساسات و نگرشهای ما را مخابره می‌کند (ر.ک: گابور، ۱۳۸۱: ۱۲). 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 تهدیدستان خویشتن دار می‌فرماید: «تعرفهم بسیماهم» (بقره/ ۲۷۳) و درباره منافقان: «و لتعرفنهم فی لحن القول» (محمد/ ۳۰؛ نیز ر.ک: رحمن/ ۴۱؛ مطففین/ ۲۴؛ عبس/ ۱ و ۲) همچنین امیر مؤمنان علیه السلام، حالات چهره را، راهی برای درون کاوی افراد می‌شمارند: هیچ کس چیزی را در دل نهان نکرد، 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: ۲۹۸/۱۶؛ کلینی، ۱۳۶۵: ۲۳۶/۲).

- دست دادن و معانقه: 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: ۱۸۱/۲).

- تماس چشمی مستقیم و مناسب، نه پیوسته و جبری (گابور، ۱۳۸۱: ۱۳ و ۲۲) - چرا 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: ۲۳/۷۱). 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، گاه بدین [سو] نظر می‌فرمود و گاه بدان [سو]. [آنسان که] تمام اهل مجلس را از توجه خود بهره‌مند می‌ساخت» (کلینی، ۱۳۶۵: ۶۷۱/۲؛ فیض کاشانی، ۱۴۱۷: ۱۳۱/۴).
- 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، آنسان که تأثیر فوق‌العاده‌اش را «سحر» می‌نامیدند (مدثر/ ۲۴). برخی از عوامل شیوایی و رسایی گفتار، عبارت است از: رعایت ایجاز^۱ (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،^۲ روانی و همواری برونی و درونی الفاظ،^۳ برخورداری از ساختاری منسجم و نیکو^۴ و توجه به جنبه‌های عاطفی^۵

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 لایمل و لایقل» (آمدی، بی‌تا: ۲۱۰).
۲. قرآن کریم به فراوانی از عناصر یادشده بهره برده است (برای نمونه ر.ک: بقره/ ۲۶۱، 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 لاتمجه الآذان و لایتعب 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 تعبیّرات زننده و کلمات رکبک، مبتذل و ناموزون، از شرایط مهم «سخن شایسته» است. نمونه زیبایی آن را قرآن کریم، در گزارش داستان یوسف علیه السلام 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 پیوشد، تمام اصول اخلاقی و عفت را نیز به کار بسته است بنگرید: «و راوده التي هو فی بیتها عن نفسه و غلقت الأبواب و قالت هیت لك قال معاذ الله، إنه رسی أحسن مثنوی إنه لا یفلح الظالمون» (یوسف/ ۲۳؛ نیز ر.ک: راغب اصفهانی، بی تا: ۲۰۶). واژه «راود» (طلب چیزی با اصرار آمیخته با نرمش)، و تعبیّراتی همچون «التي 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 تعبیّرات کنایی استفاده کرده است (ر.ک: نساء/ ۴۳؛ اعراف/ ۱۸۹؛ بقره/ ۲۲۲؛ انبیا/ ۹۱؛ مکارم شیرازی، بی تا: ۳۹۹/۳-۴۰۰؛ ۴۹۴/۱۳).

ج) نرمی و ملایمت در عین قاطعیت و شفافیت

سخنی که با نرمی و عطوفت 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 علیه السلام و هارون علیه السلام توصیه نمود که با فرعون به نرمی سخن گویند شاید که حق را بپذیرد: «فقلوا له قولاً لیساً لعلّه 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).

مجله تخصصی الهیات و حقوق پاییز ۱۳۸۶ / شماره ۲۵

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^۱ 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، یصلح لکم أفعالکم و یغفر لکم ذنوبکم»^۲ «سدید» از ریشه «سد» و به معنای «محکم، استوار و خخل 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.^۳

سنجیدگی و استواری سخن، در واقع بر ایند وجود عناصری چند در گفتار است که از آن جمله است: اندیشیدن پیش از تکلم،^۴ 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: طابطبایی، 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؛ طابطبایی، 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 این‌رو، در آموزه‌های دینی تأکید می‌شود که آدمی در فضای گفتگو، بر گوش دادن بیش از سخن گفتن، علاقه نشان دهد.^۱

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.^۲

۳-۳. ستایش افراطی مخاطب

همان‌گونه که انتقاد گزنده، مانع برقراری ارتباط مؤثر است ستایش افراطی مخاطب نیز گاهی مشکل‌ساز است. چرا که مخاطب احساس می‌کند ستایش فراتر

۱. علی علیه السلام 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: ۲/۶۳۹).

از حد او، نوعی مجامله و چاپلوسی (ر.ک: نهج البلاغه، حکمت ۳۲۷)، یا ابزار برای فریب و اغفال و در نتیجه وادار کردن وی به پذیرش یک کار یا مطلب است. از این‌رو، 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 صلی الله علیه و آله 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 آموزش 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، بی‌اهمیت‌تر می‌پندارند. آنان معمولاً با صدایی ملایم سخن می‌گویند و با تبسمهای زیاد و انفعالی، خودداری از تماس چشمی و عذرخواهی فراوان از سخنان خود، بیشتر شنونده حرفهای دیگرانند و در سخن 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.^۱

۱. از این‌رو، آموزه‌های دینی، از افعال 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، 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).

۵-۳. 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)^۱

۶-۳. مجادله

بگو مگو و جر و بحثهای بی‌حاصل، از مهمترین موانع ارتباط گفتاری مؤثر است که آموزه‌های دینی، با عنوانهای «جدال» و «مراه» (ر.ک: مجلسی، ۱۴۰۴: ۱۲۵/۲؛ مکارم شیرازی، بی‌تا: ۲۹۹/۱۶-۳۰۰؛ برومند، ۱۳۸۰: ۹۴ و ۱۱۳) نکوهش و بازداشته شده است. این کار، که غالباً ناشی از خودبزرگ‌بینی و برتری‌جویی^۲ به هدف محکوم کردن و شرم‌نده ساختن مخاطب است، وی را نیز به جدال و لجاجزی 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: ۲۵۸/۷۵).

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، بپرهیزد (همان: ۱۳۸/۲).

۷-۳. پرسشگری منفی

کارکردهای اصلی «پرسش» به عنوان یک مهارت اجتماعی، بس فراوان و گونه‌گون است (هارجی، ۱۳۷۷: ۱۱۳-۱۱۴)، از آن جمله کسب اطلاعات^۱ (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 ۲۳)، 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 هیچ گونه سود قابل توجهی ندارد و تنها موجب اتلاف وقت و انرژی افراد است (ر.ک: کهف / ۲۲).

دو: واکاوی آنچه دانستن آن، زیانبار است.^۲ (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.^۳

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

۱. «فاسألوا أهل الذکر إن کتمت لاتعلمون» (نحل / ۴۳؛ انبیاء / ۷؛ نیز ر.ک: یونس / ۹۴).

۲. «با آنها الذین آمنوا لاتسألوا عن أشياء إن تبد لکم تسوکه» (مائده / ۱۰۱).

۳. امام علی علیه السلام: «سل تفقهاً و لاتسأل تمتأه» (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،^۱ بلکه گفتار بیهوده‌ای^۲ که غالباً بدون اندیشه بر زبان جاری می‌شود،^۳ همچنین، درازگویی ملال‌آور،^۴ حتی در مطالب مفید،^۵ 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.^۶

پرحرفی، پیامدهای نامطلوب فراوانی دارد. در وهله نخست، زبان آن بر روان و دل گوینده است، چرا که زبان، پنجره‌ای به سوی دل آدمی است و پرگویی، موجب ملالت و قساوت آن.^۷ از سوی دیگر، شخص پرحرف، مرتکب سخنانی گناه‌آلود می‌شود.^۸

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: ۲۸۲/۲).
۲. در روایات، سخنان بیهوده با عنوانهایی همچون: «لا یعنی» بی‌اهمیت و «فصل: زیادی» ذکر شده است (ر.ک: کلینی، ۱۳۶۵: ۱۱۶/۲، 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: «الإکثار... یملّ الحلیم» (ر.ک: آمدی، بی‌تا: ۲۱۲).
۵. امام صادق علیه السلام: «و یلدع کثیراً من الکلام فیما ینبیه» (ر.ک: مجلسی، ۱۴۰۴: ۱۳۰/۲).
۶. امام علی علیه السلام: «الکلام بین خلتی سوء هما: الإکثار و الإقلال، فالإکثار هذیر، و الإقلال عی و حصره» (ر.ک: آمدی، بی‌تا: ۲۱۲).
۷. رسول خدا صلی الله علیه و آله: «... فإن كثرة الکلام بغیر ذکر الله تقسو القلب» (ر.ک: مجلسی، ۱۴۰۴: ۲۸۱/۶۸).
۸. رسول خدا صلی الله علیه و آله: «أكثر الناس ذنباً یوم القیامة أكثرهم کلاماً فیما لا ینبیه» (ر.ک: متقی هندی، بی‌تا: ۴۶۱/۳).

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

۲-۴. زشت‌گویی

از آسیب‌های سخن که موجب ناپایداری ارتباط است، زشت‌گویی است؛ امیر مؤمنان علیه السلام در نکوهش آن می‌فرماید: «از سخن زشت بپرهیز، 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 لا تتابزوا بالألقاب، بنس 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).^۳ 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: «... إیّاک و فضول الکلام، فإنه یظهر من عیوبک ما یطن» (ر.ک: آمدی، بی‌تا: ۲۱۲).
۲. امام علی علیه السلام: «الإکثار 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: ۱۱۲/۳ و ۱۶۳؛ فیض کاشانی، ۱۴۱۷: ۱۹۹/۵ و ۲۸۸؛ حسینی زبیدی، ۱۴۰۹: ۱۴۹/۹ و ۱۳۸۳؛ مکارم شیرازی، بی‌تا: ۴۴۸/۱۷).

(سدید) فرامی 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 درگوشی) 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 العدون و معصية الرسول و تناجوا بالبر و التقوی... إنما النجوى من الشيطان 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، که 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 برینگیزد و محتوای آن، توصیه به نیکبها و تقوا باشد (ر.ک: نساء/ ۱۱۴)، روا خواهد بود.^۱

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).^۲

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: ۴۲۵/۲۳).
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، بپرهیزند: «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 یعجبك قوله فی الحیاة الدنیا و یشهد الله علی ما فی قلبه و هو ألد 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، شخصیت های 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: ۳۴۲/۲).

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: **يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ. كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ** (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 عطوفت سرچشمه می‌گیرد، و با قدرشناسی و سپاس بی‌منت همراه می‌گردد. آیات ذیل، ترسیمی زیبا و نکته‌آموز از این ارتباط سببه ویژه ارتباط گفتاری- است: **وَ لَا تَقُلْ لِمَا آفَ وَ لَا تَنْهَرْهَا وَ قُلْ لِمَا قَوْلًا كَرِيمًا وَ احْفَظْ لِمَا جَنَاحَ الذَّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَ قُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَنِي صَغِيرًا** (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: ۸۳/۱۲-۸۴)، 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 قراتر از صدای آنان، روا نیست. (و لاتنهرها). 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. **وَ قُلْ لِمَا قَوْلًا كَرِيمًا**. 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، از دیگر ابعاد ادب گفتگو با پدر و مادر است: **وَ احْفَظْ لِمَا جَنَاحَ الذَّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ**، 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 «ادب‌آموزی» به فرزند می‌باشند.^۱ 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،^۲ و توجه و ارزش دادن به شخصیت و نظرات فرزندان در گفتگوها (ر.ک: صافات/ ۱۰۲) بیه عنوان نمونه- تأکید می‌شود.

۱. امام صادق علیه السلام ذیل آیه **وَ احْفَظْ لِمَا جَنَاحَ الذَّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ** می‌فرماید: **لَا تَمْلَأْ عَيْنِكَ مِنَ النَّظَرِ إِلَيْهِمَا إِلَّا بِرَحْمَةٍ وَ رِقَّةٍ؛ نَظَافَةٍ رَاجِزٍ مِنْ مَهْرٍ وَ دَلَسُوذِي بِهَ آتَانِ خَيْرِهِ مَكْنَه** (ر.ک: کلینی، ۱۳۶۵: ۱۵۸/۲).
 ۲. امام علی علیه السلام: **حَقُّ فَرْزَنْدٍ بِرِ پَدْرِ آن بُوَد کِه... بِه نِیکِ اَدَبِش نَمَیْد** (نهج البلاغه، حکمت ۳۹۹).
 ۳. رسول خدا صلی الله علیه و آله: **هَر كَس كُوْدِكِي دَارِد، یَابِد بَا او كُوْدِكِي كُنَد** (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 بی توجهی به اصول و آداب گفتگو، به رابطه موازی بدون صمیمیت و حتی مخرب می انجامد، گرچه، هنگامی که ارتباط، ناکارآمد یا متوقف می شود، انرژی عشق به آزردهی و خشم تبدیل می گردد و در نتیجه، بگو مگوهای فراوان، طعنه های خجل کننده، انتقادهای بی دریغی و یا پناه بردن به سکوتی سرد را موجب می شود (ر.ک: بولتون، ۱۳۸۱: ۲۶)، ناگفته پیداست که ضرورت، چند و چون و آداب گفتگو، از نخستین دیدارهای دوران خواستگاری و نامزدی، مورد توجه می باشد (ر.ک: بقره/ ۲۳۵). چه، سخن گفتن موجب افزایش شناخت نسبت به یکدیگر (ر.ک: نهج البلاغه، حکمت ۳۹۲) و در نتیجه، تصمیم گیری و برنامه ریزی صحیح می گردد. سکوت و سخنان نابجا، باعث ایجاد بی علافگی، کاهش اطمینان و نگرانی از زندگی آینده می شود (ر.ک: ایمانی، ۱۳۸۱: ۲۴ و ۲۸).

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 می فرماید: «... شوهر در رابطه با همسرش از سه چیز بی نیاز 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 شیوه های جلب محبت و سازگاری اوست.

آرامش بخش 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 أزواجاً

لتسکنوا إليها» (روم/ ۳۰؛ نیز ر.ک: اعراف/ ۱۸۹). بر این اساس، گفتگو در خانه باید به گونه ای باشد که همسر مضطرب و پریشان را، آرامش بخشد، همسر ناامید و مأیوس را، امیدوار سازد، همسر بی انگیزه و افسرده را، اراده و استواری روحی بخشد، و همسر خسته و عصبی را، سرحال و بانشاط نماید و غم و اندوه از دلش بزدايد. این همان شیوه ای است که در فضای صمیمی زندگی حضرت علی علیه السلام و زهرا علیها السلام وجود داشته است. امیر مؤمنان علیه السلام می فرماید: «به خدا سوگند هرگز او را به خشم نیاوردم و بر کاری، وادار نساختم... و هرگز او مرا به خشم نیاورد و از خواسته ام نافرمانی نکرد، و هرگاه به او می نگرستم، غم و اندوه از من برطرف می شد» (مجلسی، ۱۴۰۴: ۱۴۲/۲۳).

نشاط انگیز و سرور آفرین: بی تردید پاره ای از واقعیتها، نگرانیها و مشکلات زندگی، کم و بیش در هر خانواده ای وجود دارد، لیک آنگاه که حسرت نداشته ها و ناامیدی از آینده، بر فضای ذهنی افراد سایه افکند، می تواند فضای گفتگو را نیز غم آلود کند. با این همه، هجوم غمها برای انسانهای بزرگ و تربیت یافته، تنها گوشه ای از ذهن آنان را به خود مشغول می دارد. آنها هیچگاه لذت و نشاط زندگی را در جنبه افکار منفی و یأس انگیز، به مسلخ نمی برند. روابط و گفتگوهای نشاط انگیز امیر مؤمنان علیه السلام با فاطمه علیها السلام تابلوی زیبای زندگی را فراز تاریخ، برای تاریخ، برای آنان که می خواهند در اوج مشکلات، سرور باشند، ترسیم نموده است که نمونه هایی از آن را تاریخ ثبت کرده است (طبرانی، بی تا: ۵۶/۱۱؛ قمی، ۱۳۸۱: ۸۰ و ۸۲). باری، آدمی می تواند برای عبرت گیری، تنها نیم نگاهی به خاطرات غم انگیز گذشته داشته باشد، برای برنامه ریزی، نیم نگاهی به آینده.

به کارگیری جمله های حمایت آمیز و واژگان مناسب: اساس ازدواج موفق، گزینش عاقلانه و زیستی عاشقانه است و استواری پایه های زندگی، در گرو تعمیق پیوندهای محبت آمیز (ر.ک: روم/ ۲۱). ناگفته پیداست که واژه ها و جمله های زیبا، جذاب و محبت آمیز، دلها را صفا می بخشد (ر.ک: نهج البلاغه، حکمت ۹۱ و ۱۹۷) و بر ژرفا و استواری پیوندها می افزاید. 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 ریزی درک 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 دوست 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 علیه السلام 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، بیه 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 انتقادهای و سرزنشها، ابراز ناسپاسی و بی مهری^۱ و تکرارهای ملال آور (امدی، بی تا: ۲۱۲)، موجب سستی پیوندها و سردی روابط می شود.

خطاپوشی: شمار کردن عیب و نقصهای یکدیگر و به رخ کشیدن آنها، حرمتها را در هم می شکند و بر روابط، تأثیرات نامطلوبی دارد. قرآن کریم، در تشبیهی زیبا از زن و شوهر، می فرماید: «هن لباس لکم و انتم 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 علیه السلام 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،^۱ و ایجاد جاذبه های گفتاری.^۲
 - پاداشت احترام، شخصیت و کرامت انسانی همسر.^۳
 - 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.^۴

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 علیه السلام 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 علیه السلام 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 علیه السلام: «با آنان به نیکی سخن گویند» (صدوق، ۱۴۱۳: ۵۵/۳).
 ۳. امام سجاد علیه السلام: «حق زن این است که... او را گرمای داری و با وی نرمی کنی» (ر.ک: همان: ۶۲۱/۲). امام صادق علیه السلام: «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 علیه السلام 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» (امدی، 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: ۵۳۴/۵) 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.^۱ از این رو، امام علی علیه السلام می‌فرماید: «شخصیت انسان در زیر زبانش

۱. «قل کل 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 گوید 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 خاطر نشان 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 إلا لدیه رقیب عتیده» (ق/ ۱۸؛ نیز ر.ک: انفطار/ ۱۰ و ۱۲) سوم آنکه سخنان آدمی در قیامت مورد حسابرسی دقیق قرار خواهد گرفت آن سان 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^۱ 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 دوران‌دیش، 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 این‌باره می‌فرماید: «زبان مؤمن، در پس دل اوست و دل منافق از پس زبان او. چه مرد باایمان چون خواهد سخنی بر زبان آورد، در آن نیک بیندیشد، اگر نیک است، آشکارش کند و اگر بد است پنهانش دارد و منافق می‌گوید آنچه بر 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: ۲۲/۱).

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، دهاقانی، ۱۳۷۴ ش.
۵. ایمانی، محسن، بررسی ابعاد تربیتی و روان‌شناختی دوران عقد. تهران، انجمن اولیا و مربیان، ۱۳۸۱ ش.
۶. برومند، سیدمهدی، شوه‌های 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 آل‌البیت لاحیاء التراث، ۱۴۰۹ ق.
۱۱. حسینی زبیدی، سیدمحمد بن محمد، اتحاف السادة المتقین بشرح احیاء علوم الدین، 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 لایحضره 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 حمدی المجید 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)، المعجزة 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، یک بهار، ۱۳۸۱ ش.
۲۷. گوی، جان، مردان مریخی و زنان ونوسی، ترجمه سیدرضا نیازی، بی‌تا.
۲۸. منقی 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 میان‌فردی، ترجمه خشاریار بیگی و مهرداد فیروزبخت، تهران، رشد، ۱۳۷۷ ش.