



دانشکده علوم حدیث

پایان نامه کارشناسی ارشد

رشته علوم حدیث

گرایش تفسیر اثری

عنوان پایان نامه

مهارت‌های ارتباط مؤثر در گفتار و رفتار

امام رضا علیه السلام

استاد راهنما

حجت الاسلام دکتر علی خیاط

استاد مشاور

حجت الاسلام علی جلائیان اکبرنیا

دانشجو

علی جانفزا

تابستان ۱۳۹۱

چکیده:

انسان به جهت اجتماعی بودن، ناگزیر به برقراری ارتباط با سایر انسان‌هاست. از اولویتهای ادیان آسمانی، بعد از اطاعت و پرستش خداوند، راه چگونه زیستن است که یکی از زیرشاخه‌های آن آموختن مهارت‌های ارتباطی است.

دین اسلام به عنوان کامل‌ترین دین الهی در جهت آموزش این اصول به مخاطبان خود اهتمام داشته است. این نوشتار در صدد بازیابی آموزه‌های ارتباط مؤثر در گفتار و رفتار هشتمین امام معصوم علیه السلام است. باید‌ها و نبایدها در علوم انسانی بر اساس مبانی مختلف خدا شناختی، وجود شناختی و انسان شناختی استوار است که مبانی مذکور بر اساس مکاتب مختلف نگرش به انسان و جهان متفاوت است. همچنین این نگرش‌ها، اهداف این باید‌ها و نبایدها را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد که باید‌ها و نبایدها در مباحث ارتباطی نیز تأثیرگذار است.

مباحث ارتباطی از دیدگاه امام رضا علیه السلام دارای مقدماتی چون اعتماد به فرستنده، ارائه در مکان و زمان مناسب و مهیا شدن گیرنده پیام است. همچنین امام رضا علیه السلام از حیث ارتباطی از روش‌هایی چون بهره‌گیری از زبان دعا، تکیه بر اصول عقلی، استفاده از عناصر ارتباطی چون شعر، ارائه تدریجی اطلاعات و بهره‌گیری از شیوه پرسش و پاسخ استفاده می‌نماید.

در احادیث امام رضا علیه السلام عواملی چون ایمان و توکل بر خدا، ایجاد آمادگی قبلی در مخاطب، نیت، دانش، مثبت‌نگری، ارزش‌های اخلاقی، خصوصیات فردی، گوش دادن پویا به عنوان عوامل درونی و عواملی چون بهره‌گیری از موقعیت زمانی و مکانی مناسب، ادب و احترام متقابل، همگامی و همدلی، مجاورت، معاشرت از عوامل بیرونی مهارت‌های ارتباط مؤثر هستند.

همچنین از جمله موانع برقراری ارتباط مؤثر در احادیث حضرت رضا علیه السلام به مواردی چون مشاجره، حسد، دروغ، بخل، نسبت ناروا اشاره شده است که ما در این نوشتار آن‌ها را برشمرده‌ایم. از دیدگاه معصومان علیهم السلام و امام هشتم علیه السلام، ارتباط با خدا و کسب ایمان و تقوای الهی، علاوه بر برکات دیگر در زندگی انسان، بر مؤلفه‌های ارتباطی تأثیر گذاشته و به روابط او با سایرین، معنا و مفهوم می‌بخشد. واژگان کلیدی: امام رضا علیه السلام، مهارت‌های ارتباطی، ارتباط مؤثر، روابط انسانی.

فهرست مطالب

16.....	مقدمه
18.....	فصل اول: کلیات
19.....	1.1. درآمد
20.....	1.2. بطن مسئله
20.....	1.2.1. مسئله
21.....	1.3. ضرورت طرح بحث
23.....	1.4. سوالات تحقیق
23.....	1.5. پیشینه تحقیق
25.....	1.6. واژه شناسی
25.....	1.6.1. مهارت
26.....	1.6.2. ارتباط
28.....	1.6.3. بررسی
29.....	1.6.3.1. فراگرد
29.....	1.6.3.2. بطن
30.....	1.6.3.3. دلالت لفظ بر معنی
30.....	1.6.4. مهارت‌های ارتباط مؤثر
33.....	1.6.5. خصوصیات ارتباط
33.....	1.7. ارتباط در قرآن
34.....	1.6.7.1. ارتباط بجمیرؑ با خلق
37.....	1.6.7.2. ارتباطات منفی گفتاری
38.....	1.6.7.3. ارتباطات منفی رفتاری

.....38.....	ارتباطات غی کلامی 1.6.7.4
.....39.....	ارتباط در آثار مسلمانان 1.8
.....40.....	انواع ارتباط 1.9
.....41.....	از حیث ابزار ارتباط 1.9.1
.....41.....	ارتباط کلامی 1.9.1.1
.....42.....	ارتباط غی کلامی 1.9.1.2
.....43.....	از حیث نحوه ارتباط 1.9.2
.....44.....	از حیث قالب 1.9.3
.....44.....	ارتباط با خود 1.9.3.1
.....44.....	ارتباط فرد با خدا 1.9.3.2
.....45.....	ارتباط مکتب فردی 1.9.3.3
.....45.....	ارتباط گروهی 1.9.3.4
.....45.....	ارتباط جمعی 1.9.3.5
.....46.....	از حیث مواجهه با گیرنده بطلح 1.9.4
.....46.....	شبهه تدافعی 1.9.4.1
.....46.....	شبهه تهاجمی 1.9.4.2
.....47.....	شبهه تفسیری 1.9.4.3
.....47.....	از حیث هدف 1.9.5
.....47.....	از حیث روش 1.9.6
.....48.....	از حیث ابزار انتقال 1.9.7
.....48.....	اجزای ارتباط 1.10
.....48.....	فرستنده و گیرنده 1.10.1
.....49.....	بطلح 1.10.2
.....49.....	رسانه 1.10.3

.....50.....	1.10.4. کانال
.....50.....	1.10.5. نوفه
.....51.....	1.10.6. پس خورد
.....51.....	1.10.7. بافت
.....51.....	1.11. هدف از ارتباط
.....52.....	1.12. نتیجه گیری
.....54.....	فصل دوم: مباری و اهداف ارتباط دئی
.....55.....	2.1. درآمد
.....56.....	2.2. مروری بر مکاتب انسان شناختی غرب
.....56.....	2.2.1. مکتب سرمایه‌داری
.....56.....	2.2.1.1. اصل فلسفی دئیسم
.....57.....	2.2.1.2. اصل فلسفی ناتورالیسم (طبیعت گرایی)
.....57.....	2.2.1.3. اصل انسانمداری (اومانیسم)
.....57.....	2.2.1.4. اصل اخلاقی فایده گرایی
.....58.....	2.2.2. دیدگاه سوسیالیستی
.....58.....	2.3. مباری ارتباط دئی
.....58.....	2.3.1. مباری خدا شناختی
.....60.....	2.3.2. مباری وجود شناختی
.....60.....	2.3.3. مباری انسان شناختی
.....60.....	2.3.3.1. مسئولیت پذیری
.....63.....	2.3.3.2. تقوا
.....64.....	2.3.3.3. حق محوری
.....65.....	2.3.3.4. هویت الهی، فردی و اجتماعی
.....66.....	2.3.3.5. اعتقاد به معاد
.....67.....	2.3.3.6. اخلاق مداری در ارتباط

.....67.....	3.3. اهداف ارتباط دینی
.....69.....	فصل سوم: بخش روزه‌ها و روش‌های ارتباطی امام رضا <small>علیه السلام</small>
.....70.....	3.1. بخش روزه‌های ارتباط
.....71.....	3.1.1. اعتماد به فرستنده
.....71.....	3.1.1.1. تأیید افراد مقبول
.....72.....	3.1.1.2. راست‌گویی و صداقت
.....72.....	3.1.1.3. هماهنگی قول و عمل گوینده
.....73.....	3.1.1.4. اتصال به علم غیبی
.....75.....	3.1.2. ارائه در مکان مناسب
.....76.....	3.1.3. ارائه در زمان مناسب
.....77.....	3.1.4. مه‌لی شدن گوینده بجم
.....78.....	3.1.4.1. آموزش
.....79.....	3.1.3. تحلیلی هوشمندانه
.....80.....	3.2. روش‌های ارتباطی امام رضا <small>علیه السلام</small>
.....80.....	3.2.1. استفاده از زبان دعا
.....82.....	3.2.2. استفاده از رساقر شعر
.....85.....	3.2.3. استفاده از روش‌های عقای و استدلالی
.....86.....	3.2.4. استفاده از شریقه پرسش و پاسخ
.....88.....	3.2.5. جلوگیری از افراط و تفریط
.....89.....	3.2.5. مرزبندی در ارتباط
.....91.....	3.2.6. سطح بندی ارتباط
.....91.....	3.2.7. نکته بر اصول عقای
.....94.....	3.2.8. صبر در ارتباط
.....95.....	3.2.9. توجه به سطح فهم مخاطب
.....98.....	3.2.10. ارائه تدریجی اطلاعات

.....100	فصل چهارم:
.....100	عوامل برقراری ارتباط مؤثر در گفتار و رفتار امام رضا <small>علیه السلام</small>
.....101	4.1. درآمد
.....102	4.2. مهارت‌های ارتباط مؤثر در آثار دی‌گران
.....103	3.3. عوامل دروری
.....103	3.3.1. ایمان و توکل بر خدا
.....105	3.3.2. ایجاد آمادگی روحی و قلبی (علائق)
.....106	3.3.3. ریهت
.....107	3.3.4. دانش
.....107	3.3.4.1. اطلاعات قبلی از مخاطب
.....109	3.3.4.2. دانستن زبان مخاطب
.....110	3.3.4.3. توجه به شرایط روز
.....111	3.3.4.4. رصد اتفاقات زمانه
.....113	3.3.5. مثبت‌نگری
.....116	3.3.6. توجه به رعایت ارزش‌ها
.....116	3.3.6.1. تواضع و فروتنی
.....117	3.3.6.2. عفو و بخشش
.....118	3.3.6.3. قدرشناسی
.....120	3.3.7. خصوصیات فردی
.....120	3.3.7.1. مودت و مهربانی
.....121	3.3.7.2. مدارا
.....121	3.3.7.3. شاد نمودن دل مخاطب
.....122	3.3.7.4. نرم‌خویی
.....123	3.3.7.5. رفتار ری‌کو

.....124.....	3.3.7.7. تکریم
.....125.....	3.3.9. اعتماد آفرینی
.....125.....	3.3.9.1. رازداری
.....127.....	3.3.9.2. استفاده از عناصر مورد توافق
.....128.....	3.3.9.3. صداقت و راست‌گویی
.....128.....	3.3.10. سخن ری‌گو گفتن
.....130.....	3.3.11. گوش دادن پی‌وی
.....131.....	3.3.8. استفاده به جا از سرزنش
.....134.....	3.4. عوامل ب‌وری
.....134.....	3.4.1. بهره‌گیری از نشانه‌های غی‌کلامی
.....135.....	3.4.1.1. تبسم
.....136.....	3.4.1.4. گری
.....137.....	3.4.1.3. دیگر علائم غی‌کلامی
.....138.....	3.4.1.5. نحوه پوشیدن لباس
.....139.....	3.4.1.7. آراستن ظاهر
.....140.....	3.4.1.8. استفاده از بوی خوش
.....140.....	3.4.1.9. تقدی از رفتارهای صحیح
.....141.....	3.4.1.2. هدیی
.....142.....	3.4.1.6. عدم ارتباط
.....143.....	3.4.2. بهره‌گیری از موقعیت‌های زما‌ری و مکاری مناسب
.....144.....	3.4.3. ادب و احترام متقابل
.....145.....	3.4.4. همگامی
.....146.....	3.4.5. هماهنگی قول و عمل
.....147.....	3.4.6. موقعیت‌شناسی در سخن گفتن و سکوت

.....149.....	3.4.7. مجاورت
.....151.....	3.4.8. معاشرت
.....153.....	3.4.9. زمینه سازی برای بطن اصلی
.....154.....	3.4.10. اولویت شناسی و موقعیت شناسی
.....155.....	3.4.10.11. امجاز در کلام
.....156.....	4.4.11. سطح بندی ارتباط
.....157.....	فصل پنجم: موانع برقراری ارتباط مؤثر در گفتار و رفتار امام رضا <small>علیه السلام</small>
.....158.....	5.1. درآمد
.....159.....	5.2. عوامل دروی
.....159.....	5.2.1. شهطان و نفس اماره
.....161.....	5.3. عوامل رفتاری
.....161.....	5.3.1. تحوی
.....163.....	5.3.2. حسد
.....164.....	5.3.3. دروغ
.....165.....	5.3.4. بخل
.....166.....	5.3.5. فخر فروشی
.....167.....	5.3.6. بهتان
.....168.....	5.3.7. تکبر
.....168.....	5.3.8. غیبت
.....169.....	5.3.9. کینه و عداوت
.....170.....	5.3.10. ترس
.....171.....	5.3.11. بد زبانی
.....171.....	5.3.12. شوخی بیش از حد
.....172.....	5.3.13. مشاجره
.....172.....	5.3.14. نسبت ناروا
.....173.....	5.3.15. خشم و غضب

.....174.....	5.3.16. مجادله و مرء
.....175.....	5.3.17. محدود نمودن ارتباط
.....176.....	5.3.18. بی توجهی به احساسات طرف مقابل
.....178.....	5.3.19. تفاوت برخورد
.....179.....	5.3.20. هم نشویی با بدان
.....179.....	5.3.21. بیجملهای غبی کلامی نامناسب
.....180.....	5.3.22. ستایش افراطی مخاطب
.....182.....	5.3.24. نصیحت
.....183.....	فصل ششم: نتایج و پیشنهادها
.....184.....	6.1. نتایج
.....186.....	6.2. پیشنهادها
.....188.....	کتابنامه
.....188.....	الف) منابع فارسی
.....192.....	ب) منابع عربی
.....195.....	ج: منابع نرمافزاری

مقدمه

میان مأمور بازرسی و زائر درگیری لفظی شدیدی ایجاد و چهره هر دو از شدت خشم برافروخته شده بود. اطرافیان سعی در خاتمه دادن موضوع داشتند. ماحصل نزاع این بود که به دلیل سخت‌گیری مأمور به دلیل شرایط خاص آن روز، این موضوع، خاطره بد زائر شده بود و موجب ناراحتی مأمور. ناگاه یاد این فراز از حدیث امام رضا علیه السلام در توصیف پیامبر صلی الله علیه و آله افتادم که می‌فرمود: «از مردم بیم داشت و از آنان خود را حفظ می‌کرد، بدون اینکه کسی را از اخلاق و کردار خود ناراضی کند».

زائر غیر ایرانی تا خادم اماکن متبرکه را دید، گل از گلش شکفت و شروع کرد به زبان انگلیسی سؤال کردن. هرچه بیشتر می‌گفت، چهره متعجب خادم بر نگرانی زائر غریب بیشتر می‌افزود. فرزند زائر مفقود شده بود و خادم تنها نگرانی چهره او را می‌توانست بفهمد و دیگر هیچ. با زحمت فراوان، یک نفر زبان دان به سوی این دو گسیل شد و زائر غیر ایرانی به سمت امور بها شدگان هدایت شد و با دیدن فرزندش او را در آغوش کشید. حدیث گفتگوی امام رضا علیه السلام با اسماعیل سندی به زبان او را یادآور شدم و با خود گفتم چه می‌شد خدمه مستقر در اماکن متبرکه با زبان‌های خارجی آشنایی بیشتری پیدا می‌کردند.

این‌ها تنها مثال‌هایی بود که در محل کار برایم پیش می‌آمد. آیا فکر می‌کنید چنین مثال‌هایی در خارج از محیط کار، در محل زندگی، در مسافرت و حتی در خانه، امکان ظهور و بروز ندارد؟ به نظر شما حلقه مفقوده همه این اتفاقات چیست؟

مهارت‌های ارتباط مؤثر را می‌توان مانند هر مهارتی آموخت. این مهارت‌ها از سال‌های دور در آثار دانشمندان یونانی گرفته تا علمای مسلمان در ذیل علوم مختلفی مورد بحث قرار می‌گرفته است. با تخصصی‌تر شدن علوم، مهارت‌های ارتباطی در کسوتی نو و با اصطلاحات و دسته بندی نوین در علوم ارتباطات اجتماعی گرد هم آمده است. این علم به دلیل خاستگاه آن که از سمت مغرب زمین اشاعه پیدا کرده است به دلیل مبانی خاص انسان شناسی غرب، نیاز به راستی آزمایی دارد و به همین دلیل این دسته‌بندی‌ها را باید با محک آیات قرآن و احادیث معصومین علیهم السلام سنجید.

از دیگر سو دوران امامت امام رضا علیه السلام خصوصاً دوران ولایت عهدی ایشان همچنین ابواب مختلف حدیثی آن امام، مآمال است از آموزش‌های مهارت‌های ارتباطی مؤثر. بطوری که محقق، بی‌نیاز از هیچ

کدام از ابواب حدیثی امام رضا علیه السلام برای یافتن شاهد مثال‌های مباحث ارتباطی نیست و این تحقیق نیز ناگزیر از بررسی تمامی این ابواب بود.

مجموعه پیش رو در شش فصل سامان دهی شده است و تلاش شده جهت جلوگیری از اطاله کلام با ذکر خلاصه‌ای از نظرات سایر نگاشته‌ها در هر فصل، به بررسی مبانی، اهداف و روش‌های ارتباطی حضرت رضا علیه السلام پرداخته، در ادامه به بررسی عوامل و موانع در برقراری ارتباط مؤثر در گفتار و رفتار امام رضا علیه السلام بپردازد و در نهایت نتایج و پیشنهادهای خود را در این خصوص ارائه نماید.

باید توجه داشت عوامل و موانع ارتباط مؤثر بیشتر از موارد ذکر شده در این وجیزه است و تحقیق حاضر به دلیل نیافتن شاهد مثال در احادیث امام رضا علیه السلام از ذکر آن خودداری نمود.

در ترجمه احادیث، عمدتاً از کتاب اخبار و آثار حضرت رضا علیه السلام نگاشته علامه عطاردی که تقریباً ترجمه مسند الامام الرضا علیه السلام است استفاده شده است و در صورت استفاده از سایر ترجمه‌ها، نشانی اثر در پاورقی همان صفحه اشاره شده است. در فصل‌بندی‌ها نیز از کتاب مهارت گفت‌وگو نوشته حجة الاسلام جواد ایروانی و پایان‌نامه مهارت‌های ارتباطی در نهج‌البلاغه خانم مهتاب خیر السادات بهره برده شده است.

در پایان می‌باید علاوه بر استادان محترم راهنما و مشاور، از استادان و دوستان گران قدری که در مباحث علوم حدیث، علوم ارتباطات، بلاغت و ترجمه چکیده مطلب به حقیر یاری رساندند تشکر وافی بنمایم.

فصل اول کلمات؟

1.1. درآمد

انسان به دلیل حیات اجتماعی خود ناچار به برقراری ارتباط با هم نوعان خود است. با آفرینش انسان ارتباط او با خدا آغاز شد. خداوند حیات انسان را ابتدا به صورت زوج آفرید و این اولین ارتباط میان فردی بشریت بود. هبوط آن دو به زمین ارتباط آن‌ها را با محیط اطراف آن دو و فرزندان بعدی ایشان در این کره خاکی به ارمغان آورد و از این زوج جمعیت بشری با قبایل و تیره های گوناگون به وجود آمد که ناچار به ارتباط با یکدیگر بودند.

متخصصان علوم مرتبط از دیدگاه‌هایی متفاوت به مقوله ارتباط نگریسته اند و تعاریف گوناگونی را از این مقوله ارائه داده‌اند. در این بخش ضمن طرح مسئله، به سؤال‌ها، ضرورت و پیشینه تحقیق می‌پردازیم و در ادامه با ذکر کلیه، به ارتباط و تعاریف آن خواهیم پرداخت.

1.2. بیان مسئله

مهارت‌های ارتباط مؤثر به معنای توان و قابلیت‌هایی است که با اصول و شاخصه‌های مشخص، در انتقال پیام مورد نظر (کلامی یا غیر کلامی) از فرستنده به گیرنده.

قید مؤثر تأکیدی است بر اینکه معنای مورد نظر به درستی در ذهن مخاطب ایجاد شود.

هرچند عنوان ارتباط مؤثر و اصطلاحات مربوط به آن به شیوه‌های نو در علوم ارتباطات مطرح شده است و یونسکو آن را یکی از اصول ده‌گانه مهارت‌های زندگی برشمرده است،^۱ لکن این مهارت به دلیل جایگاه ویژه‌ای که در روابط اجتماعی بشر دارد از دی‌باز تحت عناوین مختلف مورد توجه و دقت نظر بوده است. از دیگر سو ما در تعالیم دینی خود قائلیم معصومین علیهم‌السلام نمونه بارز انسان کامل هستند و به دنبال آن برترین شیوه برخورد کلامی و غیر کلامی را میتوان در گفتار و رفتار معصومان علیهم‌السلام پی‌جویی کرد. از سوی دیگر رفتار و گفتار امام علی بن موسی‌الرضا علیه‌السلام با توجه به موقعیت ویژه ایشان در مسیر سفر به مرو، مناظرات، ولایت‌عهدی و... مورد توجه است و زمینه‌ای برای به دست آوردن اصول مهارت‌های ارتباط مؤثر در سیره و کلام ایشان میباشد.

1.2.1. مسئله

۱. مبانی مهارت‌های ارتباطی شامل مبانی خدا شناختی، انسان شناختی، وجود شناختی می‌باشد.
۲. هدف از برقراری ارتباط علاوه بر اینکه عوامل مختلفی چون اقناع و ترغیب، نظارت بر محیط، توسعه همبستگی اجتماعی، آموزش در راستای انتقال فرهنگ و سرگرمی است ولی هدف غائی آن قرب و نزدیکی به خداست.

۱. محمدخانی، شهرام و دیگران، راهنمای عملی برگزاری کارگاه‌های آموزش مهارت‌ها، زندگی، تهران، دانش، ۱۳۸۵.

۳. ارتباط مؤثر مقدماتی چون اعتماد به فرستنده، ارائه در مکان و زمان مناسب و مهیا شدن گیرنده پیام است. همچنین امام رضا علیه السلام از حیث ارتباطی از روش‌هایی چون بهره‌گیری از زیان دعا، تکیه بر اصول عقلی، استفاده از عناصر ارتباطی چون شعر، ارائه تدریجی اطلاعات و بهره‌گیری از شیوه پرسش و پاسخ استفاده می‌نماید.
۴. عوامل دخیل در شکل‌گیری ارتباط مؤثر به عوامل درونی و بیرونی تقسیم می‌شوند عوامل درونی شامل شخصیت، خصوصیات فردی، دانش‌ها، باورها، ارزش‌ها، نگرش‌ها و انگیزه‌ها و عوامل بیرونی مانند نزدیک بودن، معاشرت داشتن و... می‌باشد.
۵. موانع ارتباط مؤثر عدم شناخت و ارتباط صحیح با خدا و خویشتن، بی‌توجهی به احساسات مخاطب، تحقیر و تهمت زدن به مخاطب، منفی‌نگری و نسبت ناروا به مخاطب و... می‌باشد.

3.1. ضرورت طرح بحث

تاریخ ارتباطات همگام با تاریخ خلقت بشر است و در آثار دانشمندان یونان و عالمان مسلمان در علوم مختلفی چون خطابه، بلاغت، مبادی اصول فقه و منطق مورد بحث جدی قرار گرفته است. ولی باید توجه داشت که علم ارتباطات در کسوتی نو و با تقسیم بندی نوین در عصر رنسانس در اروپا به وجود آمده است.^۱ بعضی از دانشمندان علوم ارتباطات اجتماعی مدعی هستند تمامی اصول ارائه پیام، تدوین و کشف ریشه شده است بلکه این اصول به تدریج در سال‌ها و بلکه قرن‌های آینده کشف و تدوین خواهد شد.^۲

۱. مولانا، حمید، ارتباطات اسلامی و علوم انسانی، روزنامه کیهان، ۱۹۷۲، تهران، ۸۹۶/۴، ص ۱۶.

۲. محسنیان راد، مهدی، ارتباط شناسی، تهران، انتشارات سروش، چاپ دهم ۱۳۸۹، ص ۲۲۷.