



تأثیر مهارت های ارتباطی بر روابط انسانی از منظر قرآن کریم و روایات

پدیدآورده (ها) : سنمار، الهام

علوم قرآن و حدیث :: کوثر :: پاییز 1394 - شماره 55

از 99 تا 116

آدرس ثابت : <http://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/1091338>

دانلود شده توسط : کافی نت تخصصی نور

تاریخ دانلود : 21/05/1395

مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی (نور) جهت ارائه مجلات عرضه شده در پایگاه، مجوز لازم را از صاحبان مجلات، دریافت نموده است، بر این اساس همه حقوق مادی برآمده از ورود اطلاعات مقالات، مجلات و تألیفات موجود در پایگاه، متعلق به "مرکز نور" می باشد. بنابر این، هرگونه نشر و عرضه مقالات در قالب نوشتار و تصویر به صورت کاغذی و مانند آن، یا به صورت دیجیتالی که حاصل و بر گرفته از این پایگاه باشد، نیازمند کسب مجوز لازم، از صاحبان مجلات و مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی (نور) می باشد و تخلف از آن موجب پیگرد قانونی است. به منظور کسب اطلاعات بیشتر به صفحه [قوانین و مقررات](#) استفاده از پایگاه مجلات تخصصی نور مراجعه فرمائید.



پایگاه مجلات تخصصی نور

www.noormags.ir

تأثیر مهارت های ارتباطی بر روابط انسانی از منظر قرآن کریم و روایات

الهام سنماری^۱

چکیده

با توجه به اهمیت ارتباطات و نقش کلیدی آن در سرنوشت انسان ها، همچنین با توجه به اهمیتی که دین اسلام برای روابط و مناسبات اجتماعی افراد قائل شده، تا جایی که آیات و روایات بسیاری حول این محور بیان گردیده، در این مقاله سعی شده است مهارت هایی که موجب موفقیت انسان در برقراری ارتباط با دیگران می شود، مورد بررسی قرار گیرد، با هدف یافتن راه هایی برای بهبود روابط با افراد مختلف جامعه، چراکه مهم ترین عامل در پیشرفت و پیروزی افراد در تمام عرصه های زندگی، نحوه برقراری ارتباط صحیح و سازنده با دیگران است، که اگر مورد توجه قرار نگیرد موجب شکست و انحطاط خواهد شد. این پایان نامه با روش اسنادی یا کتابخانه ای انجام یافته و نتیجه ای که از آن حاصل شده است، اینکه آنچه تحت عنوان آداب معاشرت و اخلاق اجتماعی در تعالیم اسلام به چشم می خورد همه در جهت آگاهی و بکارگیری مهارت های لازم در ایجاد، حفظ و کنترل روابط شخص مسلمان با قشرهای مختلف جامعه می باشد و در همه آن ها نوعی تأسی به پیامبر اکرم (صلی الله علیه و آله و سلم) که مظهر رحمت عام و خلق عظیم شمرده شده اند دیده می شود. ثمره بکارگیری این مهارت ها دست یافتن به ارتباطات انسانی با ویژگی جذب حداکثری و دفع حداقلی است.

کلید واژه ها:

مهارت های ارتباطی، اجتماع، آداب معاشرت

۱.۱. دانش آموخته کارشناسی ارشد، رشته نهج البلاغه، دانشگاه معارف قرآن و عترت (علیهم السلام) اصفهان



مقدمه

انسان موجودی اجتماعی است و برقراری رابطه با دیگران، لازمه زندگی اوست، چراکه تأمین نیازهای روحی و جسمی وی تنها از این راه ممکن است. دین اسلام نیز به این بعد از وجود انسان توجه کرده است و برای تنظیم روابط اجتماعی او با دیگران، آداب و مهارت‌هایی وضع نموده و پیروان خود را به رعایت این آداب سفارش فرموده است. اما متأسفانه بسیاری از مسلمانان با این مهارت‌ها آشنایی ندارند، به همین دلیل توانایی برقراری روابط مناسب اسلامی را از دست می‌دهند و به ناچار منزوی می‌شوند. به همین دلیل، این مقاله با موضوع بررسی مهارت‌های ارتباطی در زندگی اجتماعی اتخاذ شده است، آن هم براساس آموزه‌ها و تعالیم جامع دینی که عمل به آن‌ها باعث رشد همه ابعاد وجودی انسان می‌شود، با این هدف که افراد با آداب و مهارت‌های اجتماعی آشنا شوند و با به کارگیری آن‌ها از ارتباط با دیگران، بهره‌مند شوند و به چنان جایگاه و موقعیت اجتماعی دست یابند که به فرموده حضرت علی علیه السلام که اگر از دنیا رفتند بر آن‌ها بگریند و اگر زنده ماندند شوق دیدارشان را داشته باشند. «خَالِطُوا النَّاسَ مُخَالَطَةً إِنْ مِثْمَ مَعَهَا بَكُوا عَلَيْكُمْ وَإِنْ عِشْتُمْ (غِبْتُمْ) حَتَّىٰ إِلَيْكُمْ» (نهج البلاغه، حکمت ۱۰)



۱- مهارت‌های ایجاد ارتباط:

نحوه و نوع ایجاد برقراری ارتباط در لحظه اول آشنایی و ملاقات، از اهمیت فوق العاده‌ای برخوردار است. به طوری که تا حد زیادی، ادامه یا قطع ارتباط به آن بستگی دارد. از جمله مهارت‌ها، رعایت آداب ملاقات است. آداب ملاقات، بهترین مهارت در گشودن باب ارتباط به شمار می‌رود؛ چراکه وقتی انسان با کسی رو به رو می‌شود، در اولین لحظه دیدار، باید با رفتار خود نوعی اطمینان و آرامش خاطر برای طرف مقابل ایجاد کند، که سلام کردن، مصافحه نمودن آنهم با رویی خوش و صمیمانه هر کدام این اطمینان را فراهم خواهد کرد.

۱-۱ سلام:

اولین مهارت در ایجاد ارتباط، افشاء سلام است. سلام برگرفته از واژه سلم و به معنای صلح و صفا و صمیمیت است؛ به طوری که وقتی به کسی سلام می‌کند به او اعلام می‌کند

که تواز آسیب من در امان و سلامت هستی و ضرری از من به تو نمی رسد، که این پیام در ایجاد محبت و نزدیک شدن دل ها به یکدیگر سهم بسزایی دارد، همچنین سبب می شود طرف مقابل به ایجاد رابطه با انسان علاقه مند شود.

اما لازم است افراد با برخی آداب در به کارگیری این مهارت (سلام گفتن) آشنا باشند؛ از جمله اینکه: در ملاقات برادران دینی خود ابتدا به سلام باشند. یعنی در سلام کردن بر آن ها پیشی بگیرند، پسندیده است در پاسخ به سلام دیگران، جوابی بهتر گویند. طبق آیه ۸۶ از سوره مبارکه نساء که می فرماید: «وَإِذَا حُيِّئْتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنِ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا». (اگر به شما ترحیتی گفته شد بهترش را پاسخ گویند یا همانرا رد کنید که خدا بر همه چیز حسابگر است)، به عنوان مثال: اگر سلام شنیدند با سَلَامٌ عَلَیْكُمْ پاسخ گویند، اگر سَلَامٌ عَلَیْكُمْ شنیدند سَلَامٌ عَلَیْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ گویند و اگر سَلَامٌ عَلَیْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ شنیدند سَلَامٌ عَلَیْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَکَاتِهِ گویند. دیگر این که اگر کسی بدون سلام، شروع به سخن گفتن کرد. پاسخ او را ندهند تا بر یکدیگر سلام گویند، در صورتی که زنی وارد مجلس مردان شد باید عَلَیْكُمْ السَّلَام بگوید و مردان با السَّلَام عَلَیْكُمْ او را پاسخ دهند، باید که شخص سواره بر پیاده سلام گوید و او که ایستاده است بر نشسته سلام کند، زمانی که شخصی بر جمع آنها وارد شد، کافی است تنها یک نفر از جمع پاسخ او را بدهند، چون داخل خانه شدند سلام کنند (حتی اگر کسی در خانه نباشد) چراکه این کار سبب نزول برکت الهی شده و فرشتگان را همدم انسان می کند، اگر وارد مسجد شدند و مردم در حال نماز بودند بر پیامبر سلام کنند (السَّلَامُ عَلَیْکَ ایها النبی وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَکَاتِهِ) و خود نیز مشغول سلام شوند. همچنین جایز نیست به چند نفر سلام کنند: اگر وارد نماز جمعه شدند، بر امام جمعه در حالی که مشغول خطبه خواندن است، کسی که در حال تشییع جنازه است، او که در حال رفتن به نماز جمعه است، کسی که در حمام و مستراح است، شخصی که بر سر سفره شراب نشسته است و او که در حال سرودن اشعار ناپسند و غیر اخلاقی (مثل تهمت زدن به زنان پاکدامن) است. (ر.ک. مجلسی، محمدباقر، بحار الانوار، ج ۷۶، صفحات ۱ تا ۱۸)

۲-۱ مصافحه (دست دادن):

مصافحه نیز همچون سلام در ایجاد رابطه نقش بسزایی دارد، وقتی انسان به هنگام





ملاقات، با طرف مقابل دست می دهد، به نوعی عشق و محبت و اعتماد را به قلب او وارد می کند و زمینه را برای یک ارتباط صمیمی فراهم می سازد. اما، از جمله آدابی که باید به هنگام بهره مندی از این مهارت به کار برد، اینک: مؤمن هنگام مصافحه (با برادر دینی خود) باید زودتر دستش را به طرف برادر دینی خود دراز کند و بعد از انجام مصافحه دست خود را از دست مؤمن بیرون نکشد بلکه به آرامی و دیرتر از طرف مقابل دستش را جدا کند. همچنین هنگام مصافحه مستحب است با نظر رحمت، محبت و عطف به چهره برادر دینی خود بنگرد. (ر.ک. ذوقاری، شهاب الدین، آداب و سنن اسلامی) و پس از جدا شدن برای یکدیگر استغفار کنند. (ر.ک. مجلسی، محمد باقر، بحار الانوار، ج ۱۶، ح ۲۱) در اندازه و حد تجدید مصافحه نیز گفته شده: «به اندازه چرخیدن بر تنه درخت خرما» (همان منبع، ح ۱۸) یعنی نزدیک به یک متر، اگر مؤمنان از هم دور شدند در ملاقات دوباره باید با هم مصافحه کنند.

۱-۳ خوشرویی:

مهارت دیگر، که از بهترین و زود بازده ترین فنون در ایجاد ارتباط محسوب می شود. خوشرویی است، به طوری که، هنگامی که کسی با روی خوش با دیگران ملاقات کند، با این عمل به او می فهماند که به وی اعتماد دارد، علاوه بر این چهره باز و متبسم او، به طور معجزه آوری قفل دلها را گشوده و موجب جذب افراد و پیوند دوستی با آن ها می شود تا جایی که آن ها بدون هیچ هراسی، به خود جرأت می دهند، باب آشنایی را باز کنند و سفره دلشان را پیشاپیش بگسترانند. (ر.ک. محدثی، جواد، اخلاق معاشرت) خوشرویی و اخلاق نیکو از صفات بارز نبی اکرم (صلی الله علیه و آله و سلم) است که خداوند از آن به خلق عظیم یاد کرده است، آنجا که می فرماید: «وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ». (سوره قلم، آیه ۴) که اگر این خلق نیکو و گشاده رویی حضرت نبود، همه از اطراف ایشان پراکنده می شدند و اهداف رسالت محقق نمی شد.

امام صادق (علیه السلام) فرموده است: (خود را برای خوش رفتاری با هم نشین خود آماده کن و خلق و خویت را نیکوگردان) (حرعاملی، محمد، وسائل الشیعه، ج ۴، ص ۴۵، ح ۲). وقتی که افراد با روی خوش و لبخند به استقبال دیگران می روند، جوانه های عشق و محبت را در دل آن ها به ودیعه نهاده و موجبات یک ارتباط صمیمی را فراهم می کنند.

۱-۴ تواضع:

«تواضع، که همان فروتنی و فرو نهادن هر نوع برتری بینی و برتری جویی است که در قرآن کریم، در بیشتر موارد با واژه خفص جناح آمده است» (فولادگر، محمد، سیمای اخلاق در آیین قرآن و حدیث، دانشگاه صنعتی اصفهان، ۱۳۷۶، ص ۱۳۷) از جمله آنجا که خداوند بر پیامبر مهربانی ها خطاب می فرماید: «وَ اخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ» (سوره شعراء، آیه ۲۱۵) بال مهربانی خود را برای کسانی از مؤمنان که از تو پیروی می کنند بگستران

همچنین در سوره اسراء آیه ۲۴، که در اینجا به فرزندان سفارش شده تا نسبت به پدر و مادر خود فروتن باشند: «وَ اخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ». برای پدر و مادر بال تواضع را از روی مهربانی بگستران.

حضرت علی (علیه السلام) نیز در توصیه به مالک اشتر فرموده است: «وَ اخْفِضْ لِلرَّعِيَةِ جَنَاحَكَ وَ ابْسُطْ لَهُمْ وَجْهَكَ وَ اَلِنْ لَهُمْ جَانِبَكَ». پروبال را برابر رعیت بگستران و با مردم گشاده روی و فروتن باش. (نهج البلاغه، نامه ۴۶)

و در روایتی از امام صادق (علیه السلام) است که: «به راستی در آسمان دو فرشته اند که بر بنده گماشته اند. هر که برای خدا تواضع کند او را بالا برند و هر که تکبر کند او را پست کنند.» (کلینی، محمد، اصول کافی، ج ۴، ص ۳۶۶، ج ۲) انسان متواضع، هر چند فردی بزرگ است و ممکن است از مقامی بالا برخوردار باشد، اما با فروتنی و «تعظیم و اکرام دیگران» (نراقی، احمد، معراج السعاده، ص ۲۹۶) با تسخیر دل همگان محبت آنان را جلب می کند و زمینه تحقق یک ارتباط صمیمی و دوستانه را فراهم می سازد. تاجائی که بیشترین دوستان از آن انسان های فروتن است. حضرت علی (علیه السلام) می فرماید: «مَنْ لَانَ عُوْدَهُ كَثُفَتْ اَغْصَانُهُ» (نهج البلاغه، حکمت ۲۱) کسی که درخت شخصیت او نرم و بی عیب باشد، شاخ و برگش فراوان است.

اما رمز موفقیت انسان های متواضع در ایجاد برقراری ارتباط با دیگران، به کارگیری مهارت هایی است که افراد متکبران از آن ها محرومند، از جمله این مهارت ها اینکه: در سلام کردن بر دیگران پیش دستی می کنند. در روایت است که از تواضع، اینکه «سلام کنی به هر که برخوردی» (مجلسی، محمد باقر، بحار الانوار، ج ۱۶، ص ۵) دیگر اینکه در مقابل رفتارها و خصایص نیکوی خود، از اطرافیان توقع ستایش ندارند. امام صادق (علیه السلام) در این زمینه فرموده است: «از نشانه



۱۰۳



های تواضع است که ... دوست نداشته باشی به خاطر تقوایی که داری ستایش شوی». (حر عاملی، محمد، وسائل الشیعه، ج ۸، ص ۴۸۹، ۴۹۰) همچنین اگر به مجلسی وارد شوند، هر کجا خالی باشد یعنی در مجلس، همان جا می نشینند و از نشستن در آنجا ناراحت نمی شوند. امام صادق (علیه السلام) در این باره فرموده است: «از نشانه های تواضع این است که انسان در جایی پایین تر از شأن خود بنشیند». (حر عاملی، محمد، وسائل الشیعه، ج ۸، ص ۴۸۹، ۴۹۰) اهل تواضع، از جدال و بحث بیهوده و تکراری هم پرهیز می کنند. چنانکه امام صادق علیه السلام می فرماید: «از نشانه های تواضع است که مجادله و بگو و مگور را هرگز کنی (اگرچه) حق با تو باشد». (همان منبع، ص ۴۹۰)

آن ها از هم صحبتی و مجالست با فقرا و صبیقات پایین جامعه ناراحت نمی شوند. طبق سیره پیامبر اکرم (صلی الله علیه وآله وسلم) «که همواره بر خاک می نشستند و بر زمین غذا می خوردند و دعوت بردگان را اجابت می نمودند». (طبرسی، فضل بن حسن، مکارم الاخلاق، ص ۴۶) در بیان نمونه ای از آن آمده است که «مردی آبله برآورده بود و آبله او چرک برداشته و پوست آن رفته بود و بر حضرت پیغمبر (صلوات الله علیه وآله وسلم) داخل شد در وقتی که آن حضرت به چیز خوردن مشغول بودند، آن شخص پهلوی هر که نشست از پیش او برخاست، حضرت او را پهلوی خود نشانید و با او چیزی خورد». (نراقی، احمد، معراج السعاده، ص ۲۹۵)

از دیگر مهارت ها در رفتار متواضعان، آرامش و وقار به هنگام راه رفتن است. (ر.ک. وطن دوست، رضا، فرهنگ روابط اجتماعی) خداوند متعال در بیان یکی از ویژگی های شایسته عباد الرحمن به همین موضوع اشاره می فرماید که آن ها با خاکساری و تواضع راه می روند. «عِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا». (سوره فرقان/ ۶۳) عباد الرحمن کسانی هستند که در روی زمین فروتنانه راه می روند. به دلیل بهره گیری از چنین مهارت ها و رفتارهای پسندیده است که افراد در کنار انسان های فروتن احساس آرامش می کنند و از ایجاد رابطه با آن ها استقبال می کنند، در حالی که از افراد متکبر و از خود راضی گریزانند و هیچ تمایلی به ایجاد دوستی با آن ها ندارند، چراکه عمل انسان های مغرور نقطه مقابل متواضعان است به طوری که همیشه منتظرند تا دیگران به آن ها سلام کنند، در مقابل هر رفتاری از دیگران انتظار تشکر و تمجید دارند، اگر بر مجلسی وارد شوند بالاترین و بهترین مکان را برای نشستن برمی گزینند، اگر بینوایی آن ها را دعوت کرد، او را اجابت نمی کنند و از هم صحبتی با وی اعراض می

نمایند، هنگام راه رفتن، با همه غرور پا بر زمین می کوبند گویی که قدرت بر شکافتن زمین دارند، خداوند متعال در منع آن ها می فرماید: «ولاتمش فی الارض مَرَحاً» (سوره فرقان، آیه ۱۸) در زمین به تکبر راه نروید». افراد متکبر، از سوی جامعه مورد پذیرش نیستند چراکه به دلیل حفظ موقعیت کذایی خود، همیشه از بقیه انتظار دارند تا پیش قدم شده و با آن ها رابطه برقرار کنند در حالی که کسی میل به دوستی با آن ها ندارد. بنابراین انسان ها برای ایجاد ارتباط باید با به کارگیری مهارت تواضع خود را در سطح هموعان خویش بینند و از هرگونه غرور و تکبر بیجا خودداری کنند.

۱-۵ گوش دادن:

شنوایی، از جمله نعمات بزرگی است که خداوند به انسان ها ارزانی داشته است که در ایجاد ارتباطات انسانی سهم بسزایی دارد، چراکه همه مردم دوست دارند سکوت را شکسته، صحبت کنند. آن ها مایلند احساسات و افکارشان را به دیگران منتقل سازند و به طور کلی به کسی نیاز دارند که حرف های آن ها را خوب بشنود. اگر کسی احساس کند شنونده خوبی برای حرف های خود یافته است حتماً با او رابطه برقرار می کند و دوست می شود. بنابراین بر ما لازم است با مهارت گوش دادن آشنا باشیم تا بتوانیم دوستان خوبی باشیم. اما آدابی که در این زمینه باید رعایت شود: لازم است، با همه حواس به سخنان طرف مقابل توجه شود. یعنی استماع به جای سماع صورت گیرد حضرت علی (علیه السلام) در بیان صفات متقین می فرماید: «أصْفُوا إِلَيْهَا مَسَامِعَ قُلُوبِهِمْ». گوش دل به آن ها (آیات) می سپارند. (با گوش های دل هایشان به آن (آیات الهی) گوش می دهند)، (نهج البلاغه، خطبه ۱۹۳) در حین گوش دادن، به اطراف توجه نکند، به هیچ وجه سخن او را قطع نکند که این نیز نشانه کم ظرفیتی و بی ادبی است، چنانچه با بخشی از صحبت های او مخالف است یا نظری به ذهنش می رسد تا پایان سخنانش صبر کند، اگر خبر یا حکایتی تعریف می کند که قبلاً شنیده شده است باید با چنان علاقه گوش دهد که تصور شود نمی داند و از زبان او اولین بار است می شنود، نه اینکه با بی اعتنائی به او بفهماند آن را شنیده و مطلع است، (رک. محدثی، جواد، اخلاق معاشرت) اگر گوینده از نظر سنی یا تحصیلات کمتر بود، با دیده حقارت به او نگاه نکنند تا او گمان کند که نیازی به شنیدن و گوش دادن ندارد. برعکس «با او طوری رفتار کند که گویا



مهم ترین انسان در جهان است» (ماکسول، جان، مدیریت ارتباطات، ترجمه امیرپویاسیف زاده، تهران، فرار، ۱۳۸۵، ج ۱، ص ۶۲) گفته های گوینده را با رفتارهای غیر کلامی مثل تکان دادن سر، لبخند و... تأیید کند چرا که هر شخص به دنبال صحبت کردن در پی آن است که تأثیر سخنان خود را در مخاطب احساس کند، اگر مشاهده نمود موجب دلگرمی او می شود که سخنان او را فهمیده و برای او ارج و احترام قائل است.

در اوصاف پیامبر خدا (صلی الله علیه وآله وسلم) نیز آمده است: «ایشان سخن هم نشین خود را قطع نمی کرد و با او طوری رفتار می کرد که او تصور می نمود هیچ کس نزد رسول خدا از وی گرمی تر نیست» (محمد خاتم پیامبران، ص ۳۹۲) «اگر کسی شروع به تکلم می کرد کاملاً ساکت می شدند گوش فرا می دادند تا حرفش به پایان رسد» (طبرسی، فضل بن حسن، مکارم الاخلاق، ج ۱، ص ۴۴) حضرت این رفتار پسندیده را به پیروان خود توصیه می فرمودند: «اینکه مروت و جوان مردی است که انسان به هنگامی که دوستش با او سخن می گوید به گفتارش گوش دهد» (رک، الحیدری، محمد، روش دوست یابی)



۱-۶ نیکویی در گفتار:

از مهم ترین مهارت ها در ایجاد ارتباط، نیکویی و شیوایی در کلام است. خداوند متعال به انسان ها سفارش فرموده است: «و قولوا للناس حسناً» با مردم به نیکی سخن بگویید. امام باقر (علیه السلام) در تفسیر این آیه فرموده است: «چیزی را بگویید که بهترین سخنی باشد که شما دوست می دارید به شما گویند، چون خدای عزوجل دشنام و لعنت و طعن بر مؤمنان را دشمن می دارد و کسی که مرتکب این جرائم شود، فاحش و مفحش باشد و دوست ندارد، در مقابل اشخاص با حیا و حلیم و عقیف و آنهایی را که می خواهند عقیف شوند دوست می دارد» (طباطبایی، محمدحسین، المیزان، ج ۱، ص ۳۳۰۹)

طبق این روایت لازم است افراد سخنی بگویند که در چارچوب موازین عقلی و ارزش های دینی و آداب و سنن مثبت اجتماعی قرار گیرد و شنونده را به پذیرش وادارد، همچنین مورد رضایت پروردگار قرار گیرد، سخنی که شیوا و رسا باشد، سلامت و عفت کلام در آن حفظ شده باشد، استوار و سنجیده باشد، نرم و ملایم در عین حال قاطع باشد، (رک، ایروانی، جواد، مهارت گفتگو، مشهد: دانشگاه علوم اسلامی رضوی، ۱۳۸۶) علاوه بر این لازم است افراد در کلام خود، از واژه های زیبا و

تأثیرگذار استفاده کنند، کلمات را مثبت و دقیق انتخاب نمایند، جملات نیرومند به کار (ر.ک. کول، کریس، مهارت های ارتباطی، ترجمه محمد رضا آل یس، تهران: هامون، ۱۳۸۷) با لحنی آرام و متین صحبت کنند، در بین سخنان تبسم و گشاده رویی را حفظ کنند، برای تنوع در گفتار گاهی میزان صدای خود را تغییر دهند، در بین کلام از مهارت شوخ طبعی بهره برند و شمرده و واضح سخن گویند. (کاندیریل بنی بو، جو، ۱۰۱ راه بهبود آئی مهارت های ارتباطی، ترجمه الهام آرام نیا و شمس الدین حسینی، تهران: نسل نو اندیش، ۱۳۸۸، ص ۲۴) به کارگیری مهارت در گفتار، سبب می شود انسان در بین دیگران محبوب شود و در برقراری ارتباط با آنها موفق گردد.

۷-۱ هدیه دادن:

وقتی انسان به کسی هدیه می دهد، بذر عشق و محبت را در دل او به ودیعه می نهد و موجب می شود تا بین آن ها رابطه ای صمیمی شکل گیرد و اگر کینه و کدورتی هم بوده برطرف شود. از این رو در روایات به هدیه دادن سفارش شده است. امام صادق علیه السلام فرموده است: «تَهَادُوا وَتَحَابُّوا فَإِنَّ الْهَدِيَّةَ تَذْهَبُ بِالضَّغَائِنِ». (مجلسی، محمدباقر، بحار الانوار، ج ۷۵، ص ۴۵، ح ۱) (هدیه دهید و محبت آورید پس همانا هدیه کینه ها را از بین می برد).

لازم نیست هدیه، حتماً مادی باشد بلکه هدایای معنوی نیز می تواند موجب پیوند قلوب و ایجاد رابطه شود. از جمله سخنی حکمت آمیز که هدایت طرف مقابل را به دنبال دارد، کمک به او در حل مسائل علمی، رفع مشکلات و نیازمندی های او حضرت رسول (صلی الله علیه و آله و سلم) فرموده است: «نِعْمَ الشَّيْءُ الْهَدِيَّةُ مِفْتَاحُ الْحَوَائِجِ» (همان منبع، ح ۳) چه خوب است هدیه ای که گشاینده مشکلات باشد. دیگر اینکه، هدیه دادن نباید موجبات زحمت طرفین را فراهم کند، که در اینصورت نه تنها محبتی ایجاد نمی کند بلکه نوعی دلسردی و کینه به دنبال خواهد داشت. پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله و سلم) می فرماید: از جمله گرامیدشت انسان نسبت به برادر مسلمانش آن است که هدیه او را بپذیرد و آنچه را برایش میسر است به او هدیه کند و به خاطر او خود را به زحمت نیندازد. «مِنْ تَكْرَمَةِ الرَّجُلِ لِأَخِيهِ الْمُسْلِمِ أَنْ يَقْبَلَ تُحَفَّتَهُ أَوْ يَتَّحِفَهُ مِمَّا عِنْدَهُ وَلَا يَتَّكِلُفُ شَيْئاً» (مجلسی، محمدباقر،

بحار الانوار، ح ۶۹)



۸-۱ پراحساس و باطراوت بودن:

از دیگر مهارت‌ها که در ایجاد پیوند با افراد مؤثر است، پراحساس و باطراوت بودن است. امروزه به دلایل مختلف، بسیاری از افراد روح نشاط و شادابی را در خود می‌رانند و به نوعی سردی و بی‌عاطفه بودن دچار شده‌اند، که این وضعیت مخمل برقراری ارتباط است، چراکه انسان‌ها روح و نشاط را دوست دارند نه مرگ و بی‌روحی را. به همین دلیل انگشت اشاره و توجه همه افراد، به سمت انسان‌های شاداب و با احساس است [آن‌ها که همنشینی و ایجاد رابطه با ایشان انرژی و طراوت را به جان انسان‌ها منتقل می‌کند و زندگی را برایشان زیبا و دوست‌داشتنی می‌گرداند. بنابراین لازم است همه افراد از این مهارت بهره‌مند باشند، اگر هم به هر دلیلی شادابی خود را از دست داده‌اند، با انجام حرکات ورزشی و حضور فعال در گردهمایی‌ها نشاط و طراوت را در خود ایجاد کنند تا مورد پذیرش جامعه قرار گیرند و در برقراری ارتباطی صحیح و سازنده دست یابند (ر.ک. رفعت، محمود، آئین و آداب معاشرت، تهران: کتاب آفرین، ۱۳۶۶)



۹-۱ هوشیاری:

از دیگر فنون ایجاد ارتباط، گوش به زنگ بودن و هوشیاری است. مشاهدات نشان می‌دهد افرادی بیشتر مورد علاقه و احترام اجتماع هستند که از لحاظ مغزی همیشه خودآگاه و هوشیارند، در حالی که افراد بی‌حال با قیافه‌ای کدر و اندوهگین که راجع به هیچ موضوعی نمی‌توانند اظهار عقیده کنند و هیچ اراده‌ای برای انجام کاری ندارند، از لیست دوستی افراد خارج شده، هیچ‌کس به ایجاد رابطه با آن‌ها رغبتی نشان نمی‌دهد. اما کسانی که از همه امور و اتفاقات پیرامون خود و جامعه آگاهی دارند به محض صحبت با دیگران، مورد پذیرش قرار می‌گیرند و برای دوستی افراد انتخاب می‌شوند. بنابراین لازم است افراد با گسترش میزان مطالعات، حفظ شعور و عضویت در گروه‌های مختلف اجتماعی، هوشیاری خود را افزایش دهند تا در ایجاد رابطه با دیگران و دوستی با آن‌ها موفق شوند (ر.ک. همان کتاب)

۱۰-۱ همدلی:

یکی از مهم‌ترین مهارت‌ها، همدلی با دیگران است. که در تعریف آن گفته شده: یعنی درک و فهم احساسات، عواطف و موقعیت زندگی دیگران (ر.ک. خنیفر، حسین، پورحسینی، مؤده، مهارت‌های

زندگی، قم؛ مدیریت حزه های علمیه، مرکز نشر هاجر، ۱۳۸۵، ص ۱۲۸) در مهارت همدلی، انسان ها تلاش می کنند خود را به جای طرف مقابل بگذارند و از نگاه او به وقایع و اتفاقات بنگرند و با ایجاد پیوند قلبی با وی، زمینه برقراری ارتباط را فراهم سازند. اما امروزه، استفاده از این مهارت به ویژه از سوی انسان های شایسته کمتر به چشم می خورد، در حالی که همواره، اکثر افراد به دنبال کسی می گردند که آنها را درک کنند و بر اساس شرایط روحی و جسمی آنها با ایشان رفتار کنند، حال اگر به چنین فردی دست یابند با او رابطه برقرار می کنند، که علت بسیاری از سوءاستفاده ها (به ویژه از قشر جوان) که امروزه شاهد آن هستیم، همین امر است. در حالی که لازم است انسان های مطمئن و سالم جامعه، به خصوص خانواده ها مهارت همدلی را در خود تقویت کنند، و با ایجاد رابطه ای صمیمی و مناسب، از بروز اختلافات، انحرافات و سردی روابط جلوگیری کنند.

۲- مهارت حفظ ارتباط:

در روابط انسانی، حفظ ارتباط از ایجاد آن مهم تر است، چرا که رابطه انسان ها همچون سرمایه های گرانبها و بی نظیری است که اگر از دست رفت، جبران آن متحمل وقت و هزینه بسیار است، علاوه بر این نشانه ناتوانی انسان است. حضرت علی (علیه السلام) فرموده است: «أَعْجَزُ النَّاسِ مَنْ عَجَزَ عَنِ الْإِخْوَانِ وَأَعْجَزُ مَنْهُ مَنْ ضَيَّعَ مِنْ ظَفَرِهِ مِنْهُمْ» (نهج البلاغه، حکمت ۱۲) ناتوان ترین مردم کسی است که در دوستیابی ناتوان است و از او ناتوان تر آن که دوستان خود را از دست بدهد.

با توجه به این نکته لازم است افراد با تکنیک ها و مهارت های حفظ ارتباط آشنا باشند تا بتواند با افزایش توانایی خود از این سرمایه به خوبی نگهداری کنند. در این بخش به برخی از این مهارت ها اشاره خواهد شد.

۱-۲ صداقت:

از جمله مهارت ها که به شکل نامحسوس اما بسیار مؤثر، در حفظ روابط بین انسان ها نقش دارد، راستگویی است. صراحت در گفتار و رفتار، قابل دیدن یا شنیدن نیست، بلکه دو طرف درگیر ارتباط، آن را حس می کنند؛ به طوری که اگر یک طرف رابطه، در بیان و هدف



منظور خود صداقت نداشته باشند، طرف مقابل را دچار تردید و اشتباه می کند و به روابط آنها آسیب وارد می کند، به همین دلیل در دین اسلام به صداقت توصیه شده است؛ خداوند متعال در سوره مبارکه توبه آیه ۱۱۹ فرموده است: «اتَّقُوا اللَّهَ وَ كُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ» تقوای الهی پیشه کنید و با راستگویان باشید.

امام صادق (علیه السلام) نیز فرموده است: «كُونُوا دُعَاةً لِلنَّاسِ بِالْخَيْرِ بغيرِ أَسْنَتِكُمْ لِيَرَوْا مِنْكُمْ الْأَجْتِهَادَ وَ الصَّدْقَ وَ الْوَرَعَ» (کلینی، محمد، اصول کافی، ج ۴، ص ۳۲۰، ح ۱۰) مبلغ مردم باشید به کار خیر نه تنها با زبان خود تا از شما کوشش و راستی و ورع بنگرند. نقطه مقابل صداقت، دروغ و تزویر است. دروغ موجب می شود که افراد اعتماد به همدیگر را از دست بدهند و از برقراری رابطه با یکدیگر دچار هراس شوند، که این خود سردی روابط را در پی خواهد داشت، اما صداقت و راستی، فضای ارتباطی انسان ها را به محیطی امن و قابل اعتماد تبدیل می کند، به طوری که افراد با آرامش کامل با یکدیگر ارتباط برقرار می کنند و در جهت حفظ روابط خویش تلاش می نمایند.

۲-۲ اظهار محبت:

از دیگر آداب، آگاه نمودن دوستان از محبت خود نسبت به ایشان با گفتار و عمل است. حضرت صادق علیه السلام در اینباره فرموده اند: «إِذَا أَحْبَبْتَ رَجُلًا فَأَخْبِرْهُ» (جرعاملی، محمد، وسائل الشیعه، ج ۸، ص ۴۶۶، ح ۴) (زمانی که کسی را دوست داری به او بگو). وقتی که انسان با رفتار و گفتار خود، دوست و همراه خویش را از علاقه ای که نسبت به او دارد، آگاه سازد، عشق و محبتی را از دل خود به قلب او منتقل می کند که این امر، دوستی بین آنها را پایدارتر ساخته و روابطشان را استوارتر می گرداند.

۲-۳ رعایت انصاف و عدالت:

از مهم ترین مهارت ها در حفظ روابط انسانی، رعایت انصاف از سوی طرفین است. انصاف یعنی انسان هر چه برای خود می خواهد برای دیگران هم همان را خواهد. حضرت علی (علیه السلام) در توصیه به فرزند بزرگوارشان امام حسن مجتبی فرموده است: «ای پسر! نفس خود را میزان میان خود و دیگران قرار ده، پس آنچه را که برای خود دوست داری، برای



دیگران نیز دوست بدار و آنچه را برای خود نمی پسندی برای دیگران می پسند، ستم روا مدار، آنگونه که دوست نداری به تو ستم شود، نیکوکار باش آنگونه که دوست داری به تونیکی کنند و آنچه را برای دیگران زشت می داری برای خود نیز زشت شمار و چیزی را برای مردم رضایت ده که برای خود می پسندی، آنچه نمی دانی نگو، گرچه آنچه را می دانی اندک است، آنچه را دوست نداری به تونسبت دهند، درباره دیگران مگو. (نهج البلاغه، نامه ۳۱۹)

ثمره انصاف و عدالت، چیزی جز اعتماد و محبت نیست. چراکه وقتی افراد در معاشرت با انسان، به چنان اعتماد و باور قلبی برسند، که از وی شر و ضرری به ایشان نخواهد رسید، زیرا او هر آنچه برای خود می خواهد، برای دیگران همان خواهد (مطمئن می شوند و با فکری آسوده به ارتباط خود ادامه می دهند، اما اگر متوجه شوند که آن شخص تنها به فکر سود و منفعت خود است و از هر چیز بهترین آن را فقط برای خود می خواهد، نسبت به او بی اعتماد می شوند تا جایی که حاضر نیستند به رابطه خود با وی ادامه دهند، بلکه در صددند تا به نحوی معاشریشان را با آن قطع کنند و از آسیب وی در امان باشند. به همین دلیل لازم است، انسان ها در هر شرایطی با رعایت انصاف و عدالت، از حقوق دوستان خود پاسداری کنند تا ارتباطشان حفظ شود و به نابودی کشیده نشود.

۲-۴ دیدار و ملاقات:

از جمله مهارت های مؤثر در حفظ ارتباطات انسانی، دیدار و ملاقات کسانی است که آنها را می شناسند. لازم است افراد با دیدار از دوستان از حال ایشان آگاه شوند و آنها را به باد فراموشی نسپارند. حضرت صادق (علیه السلام) می فرماید: «تَزَاوَرُوا وَ تَلَاقُوا وَ تَذَاكُرُوا وَ أَحْيُوا أَمْرَنَا» (مجلسی، محمدباقر، بحار الانوار، ج ۷۴، ص ۳۵۲، ح ۲۰)

یکدیگر را زیارت کنید و ملاقات نمایید و همدیگر را یاد کنید و امر ما را احیا نمایید. همه افراد می توانند در یک دیدار ساده و بی تکلف، بهترین و خوشترین ساعات زندگی خود را در کنار دوستان یا همسفران قدیمی خویش سپری کنند و از آثار و فواید آن بهره مند شوند. از جمله اینکه: با یکدیگر درد دل کنند، از مشورت و نصیحت دوستان استفاده برند، به مشکلات مادی یکدیگر رسیدگی کنند، به حل مسائل علمی همدیگر بپردازند، کینه ها را برطرف نمایند و بسیاری فواید دیگر که در این گردهمایی ها شامل حال افراد می شود.



حضرت علی (علیه السلام) فرموده است «لِقَاءُ الْإِخْوَانِ مَغْنَمٌ جَسِيمٌ وَإِنْ قَلُّوا» (کلینی، محمد، اصول کافی، ج ۴، ص ۵۳۰، ح ۱۶) برخورد برادران بهره بزرگی است اگر اندک باشند.

۲-۵ نیکی در برابر بدی:

از بزرگترین موهبت های الهی و عالی ترین ملکات انسانی، صفت برجسته نیکی در برابر بدی است. این صفت والا از مهم ترین ارکان دوستی و برادری و مؤثرترین عامل در ایجاد انس و تداوم روابط به شمار می رود (ر.ک. الحیدری، محمد، روش دوست یابی) که در آیات قرآن کریم به آن سفارش شده است. خداوند متعال می فرماید: «إِدْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ» (سوره فصلت، آیه ۳۴) بدی را با نیکی دفع کن تا دشمنان سرسخت همچون دوستان گرم و صمیمی شوند طبق این آیه شریفه، راه از بین بردن دشمنی ها، نیکی در برابر بدی دیگران است. اما برخی افراد سعی می کنند که بدی دیگران را با بدی پاسخ گویند به گمان اینکه با این عمل، آنها را تأدیب نموده و از کرده خود پشیمان می سازند، در حالی که سخت در اشتباهند چراکه با مقابله به مثل نه تنها بدی از بین نمی رود بلکه دشمنی ها بیشتر شده و روابط بین آنها سردتر و تیره تر می گردد. ولی کسانی که در مقابل رفتار ناپسند دیگران، نیکی و احسان می کنند، موجب شرمندگی آنها می شوند، چراکه اینگونه افراد انتظار دارند در مقابل عمل ناشایست خود بدی ببینند اما وقتی با خوبی مواجه می شوند خجلت زده می گردند و تلاش می کنند تا بدی خود را جبران کنند. از این رو کینه ها را فراموش کرده و محبت و صمیمیت را جایگزین آن می سازند که نتیجه این رفتار به جای قطع رابطه، استحکام و تداوم روابط است.

ائمه (علیهم السلام) نیز در معاشرت با مردم بسیار از این مهارت بهره می گرفتند. از جمله زمانی است که مردی شامی با امام حسن مجتبی (علیه السلام) روبه رو شد و به دلیل تبیغات سوء دشمن، امام خوبی ها را مورد ناسزا و دشنام قرار داد. اما حضرت در پاسخ به سخنان ناشایست او وی را مورد عطف و مهریانی خود قرار دادند و در صدد تأمین نیازهای او برآمدند که همین امر موجب پشیمانی مرد شامی شد، تا جایی که به امام عرض کرد: تا لحظاتی پیش از دشمنان تو بودم اما اکنون محبوبترین فرد نزد من هستی. حال با اندکی تأمل در این داستان در می یابیم که اگر امام حسن (علیه السلام) در پاسخ به سخنان توهین آمیز



فصلنامه قرآنی کوشه باستان، شماره ۹۴

مرد شامی، او را مورد سرزنش قرار می دادند و از وی روی می گرداندند، نه تنها آن مرد از کرده خود پشیمان نمی شد بلکه با رضایت از رفتار ناپسند خود از امام جدا می شد و بیش از پیش به دشمنی خود ادامه می داد، اما عمل شایسته و پسندیده امام باعث شد تا او شرمند شود و از دوستان حضرت گردد. بر همین اساس بر همه مسلمانان است که با پیروی از سیره اهل بیت (علیهم السلام) با نیکی کردن، از بدی دیگران بگذرند و رابطه خود را با آنها حفظ کنند.

۲-۶ تغافل:

تغافل که به معنای نادیده انگاری و چشم پوشی از خطای دیگران است، لازمه حفظ روابط به شمار می رود. چراکه انسان ها گاهی اوقات، گفتار و کرداری را مرتکب می شوند که زیننده یک انسان کامل نیست. بنابراین لازم است اطرافیان، با به کارگیری مهارت تغافل، از کنار این خطاها بگذرند و خود را درگیر مسائل بی ارزش نکنند. همچون عباد الرحمن که وقتی با گفتار و کردار لغوی رو به رو می شوند با کرامت از آن می گذرند و ارزشمندی خود را حفظ می کنند. «وَإِذَا مَرُّوا بِاللَّغْوِ مَرُّوا كِرَامًا» (فرقان، آیه ۷۲) یا آن هنگام که از سوی جاهلان مورد خطاب واقع می شوند، به جای مقابله به مثل با سلام و بزرگواری از کنارشان عبور می کنند و منزلت اجتماعی خود را نگه می دارند. قرآن می فرماید: «وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ... إِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا» (همان سوره، آیه ۶۳)

بنابراین، انسان ها در معاشرت های اجتماعی، باید در مقابل گفتار و رفتار بیهوده دیگران از مهارت نادیده انگاری بهره برند به طوری که با همه دقت و هوشیاری طوری وانمود کنند که گویی آن رفتار را ندیده یا آن سخن را نشنیده اند، تا بتوانند به رابطه خود با آنها ادامه دهند و آنرا حفظ نمایند. (ر.ک. رشید پور، مجید، پرورش های اخلاقی و روش های تربیتی، تهران: انجمن اولیا و مربیان، ۱۳۸۶)

۲-۷ رازداری:

انسان در ارتباط خود با دیگران اعم از دوستان، همسایگان، همسفران و... از برخی اسرار و عیوب آنها آگاه می شود، او باید امین باشد و از فاش کردن آنچه دیده یا شنیده خودداری کند. حضرت علی (علیه السلام) می فرماید: «مبادا از آن اشخاص باشید که پرده در و فاش کننده رازها هستند» (نراقی، احمد، معراج السعاده، ص ۵۲۷) هم چنین در جایی دیگر



فرموده است: «خیر دنیا و آخرت در نهان داشتن راز و یار شدن با نیکانست و همه بدی ها در فاش کردن راز و دوستی با بدانست» . (مجلسی، محمدباقر، بحار الانوار، ج ۱۶، ح ۱۴) رازداری، موجب جلب اعتماد انسان ها نسبت به یکدیگر می شود، که این اعتماد، قلوب افراد را به هم نزدیک می سازد و محبت بین آنها بیشتر می شود و همین امر سبب می شود تا روابطشان حفظ شده و روز به روز مستحکم تر گردد.

۲-۸ تشکر و ستایش در برابر کار نیک:

از دیگر فنون حفظ ارتباط، سپاسگزاری و قدردانی از زحمات و خوبی های دیگران است. به طوری که اگر از کسی نیکی دید یا کمکی به او ارزانی داشت، ادب نموده از او تشکر کند و در صدد جبران آن احسان تلاش کند و با این کار موجب فزونی محبت و صمیمیت گردد. خداوند متعال در این باره می فرماید: «وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنِ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا» (سوره نساء، آیه ۸۶) (و زمانی که به شما تحیتی گفته شد پاسخ آن را با بهتر از آن دهید یا (حداقل) با همانند آن پاسخ گوید که خداوند حساب همه چیز را دارد). طبق این آیه، افراد نباید از کنار نیکی دیگران بی توجه بگذرند بلکه یا بهتر از آن یا همانند آن را پاسخ دهند. متأسفانه برخی افراد، کار نیک دیگران را وظیفه و خدمت به خود می دانند، به همین دلیل، حتی از تشکر زبانی دریغ می ورزند و با این رفتار ناپسند موجب سردی روابط می شوند. در حالی که باید متوجه باشند، کمک دیگران تنها از سر لطف و بزرگواری است، نه از باب انجام وظیفه، پس باید با بهره گیری از این مهارت، پاسخ نیکی دیگران را بدهند و حتی اگر نمی توانند جبران خوبی او را بکنند، حداقل از او تشکر کرده و در حقش دعا کنند و با این عمل رابطه بین خود و آنها را حفظ نمایند.

۲-۹ وفای به عهد:

یکی از مهم ترین عوامل در تداوم روابط انسان ها، پایبندی به پیمان هاست. خداوند متعال در اهمیت وفای به عهد فرموده است: «یا ایها الذین ءامنوا أوفوا بالعقود» ای مؤمنان به عهد و پیمان ها وفا کنید که شما در برابر عهدهایی که می بندید، مسئولید. «إِنَّ الْعَهْدَ



کان مَسْئُولاً» در روایات نیز به وفای به عهد، تأکید فراوان شده است، تا جایی که آن را شرط دینداری معرفی کرده اند. حضرت رسول (صلی الله علیه و آله و سلم) فرموده است: «لَا دِينَ لِمَنْ لَا عَهْدَ لَهُ». (مجلسی، محمدباقر، بحار الانوار، ج ۷۵، ص ۹۶، ح ۲۰). دین ندارد کسی که وفا به عهد ندارد. مهارت وفای به عهد، اعتماد انسان ها را نسبت به یکدیگر جلب می کند و آرامش و امنیت را در روابط اجتماعی حکمفرما می سازد و موجب می شود تا فضای ارتباطی حفظ شده، تداوم یابد؛ در حالی که بدقولی و نقض پیمان، جامعه را دچار هرج و مرج می سازد (رک. وطن دوست، رضا، فرهنگ روابط اجتماعی) و پایه های اعتماد و امنیت را سست می کند و روابط انسان ها را متزلزل می گرداند. بنابراین لازم است افراد به پیمان های خود حتی با غیر مسلمانان وفادار باشند تا به این وسیله به ارتباطی دوستانه و استوار دست یابند.

۲-۱۰ رفق و مدارا:

از دیگر مهارت ها، که ادامه زندگی را برای انسان ها ممکن می سازد، رفق و مدارا است. «رفق در لغت ضد خشونت و به معنای نرمی است»، (مصطفوی، جواد، التحقیق فی کلمات القرآن، تهران، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، ۱۳۶۸، ج ۴، ص ۱۸۵۹) مدارا نیز نزدیک به رفق و به معنای حسن معاشرت با مردم و تحمل اذیت آنهاست. با توجه به معنای دو واژه تفاوتی بین این دو کلمه وجود دارد و آن اینکه در مدارا علاوه بر نرمی و ملایمت، تحمل آزار دیگران نیز هست که در رفق نیست، به همین دلیل مدارا نسبت به رفق از اهمیت ویژه ای برخوردار است تا جایی که از آن به نصف ایمان تعبیر شده است. حضرت رسول (صلی الله علیه و آله و سلم) فرموده است: «الْمُدَارَاةُ نِصْفُ الْإِيمَانِ». و در روایتی دیگر فرموده اند: پروردگرم مرا به مدارا با مردم امر کرده هم چنان که به اداء واجبات امر فرموده است. (رک. نراقی، احمد، معراج السعادة) بنابراین بر همه افراد لازم است، در معاشرت های اجتماعی با بهره گیری از این مهارت در مقابل بداخلاقی ها و آزار دیگران به ویژه همسایگان تحمل داشته باشند، چراکه در غیر این صورت اختلاف و درگیری سطح جامعه را فرا خواهد گرفت به طوری که زندگی برای همه تلخ و غیرممکن شده، رابطه ها سرد و خاموش می گردد، در حالی که رفق و مدارا سبب می شود تا انسان ها در کمال امنیت و آرامش زندگی کنند و به رابطه ای صمیمی با یکدیگر ادامه دهند.

۲-۱۱ تواضع:

از جمله مهارت‌ها، که علاوه بر ایجاد رابطه، در حفظ ارتباط نیز سهم بسزایی دارد، صفت پسندیده تواضع است. کسانی که پس از ایجاد رابطه، در معاشرت و برخورد با دیگران تکبر می‌ورزند و با یک مقایسه ظاهری، خود را از اطرافیان بالاتر و بهتری می‌دانند، ارتباطات خود را با خطر تزلزل و نابودی مواجه می‌سازند. اما افراد متواضع و فروتن که حتی با وجود موقعیت‌ها و خصایص برتر نسبت به اطرافیان، از این مهارت پسندیده بهره می‌برند و از هر نوع حس خود برتری‌نمی‌در رابطه با دیگران می‌پرهیزند، به ارتباط خود تداوم بخشیده و روز به روز آن را گرم‌تر و صمیمی‌تر می‌سازند. بنابراین لازم است، در هر موقعیتی خود را همسطح دوستان ببینند و با رفتاری متواضعانه به حفظ رابطه خود با دیگران کمک کنند.



فهرست منابع:

- ۱- قرآن کریم، ترجمه ناصر مکارم شیرازی
- ۲- نهج البلاغه، ترجمه محمد دشتی
- ۳- الحیدری، محمد، روش دوست‌یابی، ترجمه سید محمد صادق عارف، مشهد: آستان مقدس رضوی، بنیاد پژوهش‌های اسلامی، ۱۳۷۸
- ۴- ایروانی، جواد، مهارت گفتگو، مشهد: دانشگاه علوم اسلامی رضوی، ۱۳۸۶
- ۵- جمعی از نویسندگان، محمد خاتم پیامبران، حسینیه ارشاد، ۱۳۴۷
- ۶- حرعاملی، علی بن الحسین، وسائل الشیعه، بیروت: مؤسسه علمی مطبوعات، ۱۱۴۰ ه.ق.
- ۷- خنیفر، حسین، پورحسینی، مؤده، مهارت‌های زندگی، قم: مدیریت حوزه‌های علمیه، مرکز نشرهاجر، ۱۳۸۵
- ۸- ذوققاری، شهاب‌الدین، آداب و سنن اسلامی، اصفهان: دارالتعلیم القرآن الکریم، ۱۳۸۳
- ۹- رشید پور، مجید، پرورش‌های اخلاقی و روش‌های تربیتی، تهران: انجمن اولیا و مربیان، ۱۳۸۶
- ۱۰- رفعت، محمود، آئین و آداب معاشرت، تهران: کتاب آفرین، ۱۳۶۶
- ۱۱- طباطبائی، محمدحسین، تفسیر المیزان، دفتر نشر انتشارات اسلامی، ۱۳۸۶
- ۱۲- طبهرسی، حسن بن فضل، مکارم الاخلاق، قم: مؤسسه انصاریان، ۲۰۱۱ ه.ق.
- ۱۳- کلینی، اصول کافی، قم: اسوه، ۱۳۷۵
- ۱۴- فولادگر، محمد، سیمای اخلاق در آینه قرآن و حدیث، دانشگاه صنعتی اصفهان، ۱۳۷۶
- ۱۵- کاندربل بنی‌بو، جو، راه بهبود آتی مهارت‌های ارتباطی، ترجمه الهام آرام‌نیا و شمس‌الدین حسینی، تهران: نسل‌نواندیش، ۱۳۸۸
- ۱۶- کول، کریس، مهارت‌های ارتباطی، ترجمه محمد رضا آل‌یس، تهران: هامون، ۱۳۸۷
- ۱۷- ماکسول، جان، مدیریت ارتباطات، ترجمه امیرپویاسیف زاده، تهران، قرا، ۱۳۸۵
- ۱۸- محدثی، جواد، اخلاق معاشرت، قم: دفتر تبلیغات اسلامی، ۱۳۸۵
- ۱۹- نراقی، احمد، معراج السعاده، قم: هجرت، ۱۳۷۸
- ۲۰- وطن دوست، رضا و... (گروه پژوهشی علوم قرآن و حدیث)، فرهنگ روابط اجتماعی، مشهد: دانشگاه علوم اسلامی، ۱۳۸۸
- ۲۱- مجلسی، محمدباقر، بحارالاشواق، تهران: المکتبه الاسلامیه، ۱۱۱۱ ه.ق.
- ۲۲- مصطفوی، جواد، التحقیق فی کلمات القرآن، تهران، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، ۱۳۶۸