

تحلیل مولفه‌های ارتباط موثر در اسلام

فرشته ایوتوندی^۱

چکیده

برقراری ارتباط موثر، یکی از اصلی‌ترین ارکان زندگی اجتماعی که فراتر از یک تبادل اطلاعات صرف است، می‌باشد. از آنجا که ارتباط موثر، موجب شکل‌گیری سازگاری فرد با محیط و افراد جامعه می‌شود، عدم شکل‌گیری ارتباط موثر، ایجاد مشکلات فردی همچون انزوا، خانوادگی، شغلی و در نتیجه عدم موفقیت در بسیاری از عرصه‌ها را در پی دارد. اهمیت بحث ارتباط، موجب شده است افراد بسیاری اقدام به ارائه عوامل و راهکارهای محقق کردن ارتباط موثر نمایند که نیاز به تأمل و واریسی است. در این میان، نکته قابل توجه نگاه اسلام به این مسئله است، با توجه به جامع و کامل بودن دین اسلام و وجود افرادی که در اعلی درجات انسانیت قرار دارند این سوال مطرح می‌شود که آیا اسلام، عوامل و راهکارها شکل‌گیری ارتباط موثر و موانع آن را که در علوم روان-شناسی امروز مطرح شده، ذکر کرده است؟ مطابق بررسی‌های صورت گرفته در آیات و روایات، آنچه که بدست آمد این بود که آیات و روایاتی که قرن‌ها قبل از شکل‌گیری مباحث علم روان‌شناسی امروز وجود داشته است، تمام این مباحث را بطور کامل و دقیق بیان کرده است، علاوه بر این، صرفاً محدود به بیان نظری نشده بلکه پیشوایان این دین، عامل به تمام آن عوامل و پرهیزکننده از موانع بوده‌اند. از جمله راهکارهای شکل‌گیری ارتباط موثر در آیات و روایات عبارتند از: همدلی، گوش دادن، به کار بردن مهارت‌های کلامی و پرهیز از خطاهای شناختی و ظن است. پژوهش حاضر با روش توصیفی-تحلیلی به بررسی هر کدام از مولفه‌های ارتباط موثر از دیدگاه اسلام پرداخته است.

کلید واژه ها: ارتباط، ارتباط موثر، اسلام، مهارت‌های کلامی، خطاهای شناختن.

^۱. طلبه سطح دو مدرسه علمیه فاطمه الزهراء سلام الله علیها شهرستان کوهدشت.

برقراری ارتباط موثر یکی از اصلی ترین ارکان زندگی اجتماعی است. تمام انسان ها روزمره ارتباطاتی را با موجودات متعدد و حتی با خود دارند که در پی درک و انتقال پیام هستند. اما از آنجا که این ارتباط چیزی فراتر از تبادل اطلاعات است به گونه ای که نیاز به شناخت دقیق موقعیت کنونی و درک احساسات دارد تا انتقال پیام به خود و دیگران به درستی صورت بگیرد، نیاز هست که مولفه هایی رعایت گردد. چرا که عدم توجه به مولفه هایی در ارتباطات، سوء تفاهمات ایجاد می شود که افراد به طرف مقابل خود، گوش نمی دهند و پس از عدم دریافت پیام درست از طرف مقابل، اقدام به واکنشی مطابق با برداشت خود می کنند. لذا مشکلاتی را در عرصه های مختلف به وجود می آورد. از جمله مولفه هایی دیگر در داشتن ارتباط موثر با خود و دیگران، پرهیز از خطاهای شناختی همچون؛ تعمیم دهی، بزرگ نمایی، پیروی از ظن و... است.

با توجه به اینکه دین اسلام، از جانب خداوند فرستاده شده است که عالم به تمام مصالح و مفاسد است تا چه حدودی، آموزه های فقهی و اخلاقی، راهنمایی بشر در داشتن ارتباط موثر با خود و دیگران است. لذا با توجه به اهمیت این امر، این سوال مطرح می شود که ارتباط موثر، به عنوان یکی از اصلی ترین ارکان زندگی، دارای چه مولفه هایی است؟ و دین اسلام تا چه اندازه به این مولفه ها و بلکه فراتر توجه کرده است؟ با توجه به مطالعات انجام شده در این موضوع، پژوهش های فراوانی در رابطه با ارتباط موثر و آموزه های دینی انجام شده است؛ اما مقاله حاضر، در صدد بررسی مولفه های ارتباط موثر و تطبیق آن با آموزه های دینی است. برخی از مهم ترین پژوهش های انجام شده بدین شرح است؛ ۱- مقاله تحلیل گفتمان قرآن در تبیین شاخصه های اصلی ارتباط موثر، نوشته ی سمیرا قربانخانی، طاهره محسنی که به بررسی ارتباط موثر از نظر کلامی و غیر کلامی پرداخته است وجه تفاوت این پژوهش با تحقیق حاضر در محوریت آیات و روایات است. ۲- کتاب "مهارت های ارتباطی میان فردی" نوشته ایرج هاشمی، که به ارتباط موثر و موانع شناختی ارتباط و راهکارهایی برای بهبود ارتباطات موثر پرداخته است. ۳- مقاله "تأثیر موانع ارتباط فردی بر تعارض سازمانی" نوشته دکتر علی اصغر فانی - محبوبه عرب کرمعلی، پژوهشگر در این پژوهش به دنبال ارائه راهکارهایی جهت ارتقاء موانع ارتباط موثر است.

وجه تفاوت و مقاله حاضر با سایر پژوهش‌های انجام شده در این زمینه، محوریت آیات و روایات در این تحقیق، بیان جامع و کلی نسبت به عوامل ایجاد کننده ارتباط موثر و موانعی شکل‌گیری این امر با محوریت آیات و روایات است در حالی که سایر پژوهش‌های صورت گرفته در بررسی‌های خود نسبت به این مورد، بدون توجه بوده است.

مفهوم شناسی

ارتباط

واژه ارتباط از نظر لغوی واژه‌ای عربی از باب افتعال و ماده "ربط" است در فرهنگ لغت عربی این واژه به معنای محکم کردن، ثابت کردن، بستن، نیرومند و شکیباً ساختن بیان شده است و در زبان فارسی به معنای بستن، بر بستن، بستن چیزی با چیز دیگر است و در زبان لاتینی از لغت *commicat* گرفته شده است که به معنای ارتباط برقرار کردن، تماس گرفتن، گفتگو کردن، مکاتبه کردن، پیوند داشتن و تماس داشتن استعمال می‌شود. در اصطلاح، ترکیبی از اعمال یا رشته‌ای از فعالیت‌های هدفدار است که تنها یک رخداد- یعنی چیزی که اتفاق بیفتد- نیست بلکه کلیه فعالیت‌های گفتاری، نوشتاری، کرداری، حرکتی، که برای انتقال معنا و مفهوم و یا اثرگذاری و نفوذ بر دیگران به کار گرفته می‌شود را در بر می‌گیرد.^۱

ارتباط موثر

و مقصود از ارتباط موثر این است که فرستنده پیام، بتواند منظور خود را به گیرنده پیام برساند. اما این فقط یکی از معیارهای موثر بودن است؛ زیرا یک ارتباط، زمانی می‌تواند موثر باشد که محرک آغازگر به عنوان فرستنده پیام، با محرک دریافت کننده پیام به عنوان گیرنده در یک راستا قرار گیرند. به عبارتی ارتباطات زمانی کامل و موثر است که معنا و مفهومی که در ذهن فرستنده پیام است و یا قصد ارسال آن را دارد با آنچه گیرنده از آن دریافت و نشان می‌دهد، یکی باشد. بر اساس این تعریف زمانی یک ارتباط، موثر خواهد بود که طرفین

^۱. سمیرا قربانخانی، طاهر محسنی. تحلیل گفتمانی قرآنی در تبیین شاخصه‌های ارتباط موثر. ص ۲۰۸

رابطه نخست پیام را به خوبی ارسال و دریافت کنند. سپس هر دو طرف از این ارتباط لذت ببرند و این گونه نباشد که ارتباط فقط جنبه انتقال اطلاعات داشته باشد بلکه در نگرش ها قصد توسعه و گسترش روابط را هم در بر داشته باشد.^۱

در اینجا به بررسی چند تا از راهکارهای ارتباط موثر می پردازیم که در روابط با دیگران تاثیرگذار است. و نیاز هر انسانی این است که برای احساسات و عواطفش با کسی صحبت کند، پس به طور کلی نحوه ی برخورد ما با مخاطبان طوری باشد که سبب جذب آنها با ما شوند و سبب دوری مخاطب نشوند. از جمله برخی از این راهکارها (پرهیز از ظن، همدلی، گوش دادن، مهارتهای کلامی و پرهیز از خطاهای شناختی) که در ادامه به شرح توضیحات آن پرداخته می شود.

۱. پرهیز از ظن

از جمله اصول ارتباط موثر داشتن حسن ظن نسبت به دیگران است انسان مومن باید نسبت به دیگران حسن ظن داشته و در روابط خود با دیگران اصل را بر درستی و راستی افراد جامعه بگذارد. در غیر اینصورت پایه های ارتباطی خود را با دیگران مخدوش می کند چرا که هیچ انسانی حاضر به معاشرت با فردی که اعمال نیک او را با بدگمانی تفسیر کند و او را به هر کار خلافی متهم سازد نمی شود. با گسترش این امر، مهمترین شالوده زندگی اجتماعی یعنی «اعتماد» از بین رفته و در نتیجه آرامش فرد و جامعه را بر هم می زند. افزون بر این، در موارد بسیاری، سوء ظن حادثه می آفریند، به ویژه زمانی که افراد، به نوامیس خود سوء ظن پیدا می کنند. امیرمؤمنان علی (علیه السلام) در این رابطه می فرماید: «کسی که سوء ظن بر او غالب شود، راه صلح و صفا را در بین او و دوستانش می بندد.»

سوء ظن از جمله امور نفسانی محسوب می شود که آیه قرآن پرداختن به آن را منع کرده است. چنانکه در آیه ۱۲ سوره نور آمده است: «لَوْلَا إِذْ سَمِعْتُمُوهُ ظَنَّ الْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بِنَفْسِهِمْ خَيْرًا وَقَالُوا هَذَا إِفْكٌ مُّبِينٌ» «چرا

^۱. همان. ص ۲۰۸

هنگامی که آن [بهتان] را شنیدید مردان و زنان مؤمن گمان نیک به خود نبردند و نگفتند این بهتانی آشکار است. همانطور که مشهود است منظور از ظن، ظن سوئی است که ترتیب اثر داده شود نه مانعیت از ورود آن به دل است چراکه ظن، نوعی ادراک نفسانی است و ناگهان به دل انسان وارد می‌شود.^۱

حضرت علی (ع) در این رابطه می‌فرماید:

منع امر اخیک علی احسنه حتی یاتیک مایغلبک منه و لا تظنن بکلمه خرجت من اخیک سوء و انت تجد لها فی الخیر محملاً: اعمال برادرت را بر بهترین وجه (ممکن) حمل کن مگر آنکه حجت و دلیلی برای تو پیدا شود که راه توجیه را بر تو ببندد و هرگز به سخنی که از برادر مسلمانان صادر شده است، در صورتی که می‌توانی محمل نیکی برای آن بیابی گمان بد مبر.^۲

علامه مجلسی (ره) در شرح کلام امام علی (ع) می‌نویسند:

مقصود این است که آنچه از گفتار یا کردار از برادرت صادر می‌گردد بر بهترین آنچه احتمال آن می‌رود حمل نمایی و اگر چه (احتمال صحت) مرجوح و ضعیف باشد نبایستی تجسس کنی، تا وقتی که امری از او به تو برسد که تاویل و توجیه آن (به نیکی و خوبی) برای تو ممکن نباشد.^۳

بر همین اساس است که علمای اسلام در علم اصول فقه معیار و مبنا را بر اصل سحت (اصاله الصحه) نهاده اند و این اصل در تمامی امور اجتماعی و قراردادهای افراد آن معتبر و جاری است، و در صورتی که به آن عمل نشود کلیه امور اجتماع متزلزل و مختل خواهد شد.^۴

بطور کلی در رابطه با حسن ظن و سوء ظن می‌توان گفت، ایجاد محبت، سلامتی دین و امنیت روان، کاهش رنج و غم و اندوه، کاهش اختلافات خانوادگی از آثار حسن ظن نسبت به خانواده است. در مقابل، ناامنی فردی و

۱. تفسیر المیزان جلد ۳۶؛ ص ۱۹۷ و ۱۹۶

۲. کلینی، محمد بن یعقوب، الکافی، ج ۲، ص ۳۶۲

۳. سید محمد رضا مهدوی کنی به نقل از محمد باقر مجلسی، مراه العقول، ص ۶۹

۴. محمد حسن حرام مغزور، ظن و تجسس از منظر قرآن کریم و روایات، ص ۴

ارتباطی میان افراد و در نتیجه ایجاد کدورت، اختلاف نظر و دشمنی و در سطح بالاتری منجر به ناامنی و اغتشاش می‌گردد.^۱ به طور کلی هر عاملی که مزاحم تبادل اطلاعات بین فرستنده و گیرنده پیام بشود از موانع ارتباطات محسوب می‌شود.^۲ خطاهای شناختی همچون، بر چسب زنی، تعمیم‌دهی، نتیجه‌گیری شتاب‌زده یا قضاوت کردن، باید تراشی از جمله موانع ارتباط موثر محسوب می‌شوند.

برچسب زدن در واقع شکل حاد تفکر هیچ یا همه چیز می‌باشد که منجر به ایجاد خشم، اضطراب، دلسردی و کمی عزت نفس می‌شود. از جمله نمودهای برچسب‌زنی، عدم تحمل شنیدن حرف مخالف می‌باشد بگونه‌ای که افراد دارای این خطا، به صرف شنیدن حرف مخالف نظر خود، به دیگران بر چسبی مانند متکبر می‌زنند در نتیجه او را به کلی بد قلمداد می‌کند و در این شرایط، فضای مناسبی برای ارتباط موثر ایجاد نمی‌شود.^۳

از جمله خطاهای شناختی، تعمیم دهی می‌باشد. اذهان انسان‌های عموماً علاقه به دسته‌بندی دارند بدین دلیل، اشیاء، انسان‌ها، و پدیده‌ها را بر اساس تشابهی که بین آنها وجود دارد، شروع به دسته‌بندی می‌کند و نظر واحدی را در مورد آنها ارائه می‌دهد. این کار، منجر به درک محدود از محیط و مانع برقراری ارتباط موثر می‌گردد. برای مقابله با این مشکل و به منظور اینکه از دنیای خارج، درک واقع بینانه‌ای داشته باشیم لازم است بتوانیم بین پدیده‌های یکسان، وجوه اختلاف و میان پدیده‌های غیر یکسان وجوه اشتراک را تشخیص دهیم.^۴

قضاوت کردن، از جمله خطاهای شناختیست که انسان‌ها بطور معمول با آن مواجه هستند. از آنجا که این نحو از قضاوت‌ها بر پایه‌های وهم و بدون استناد علمی قابل پذیرش، است طبیعتاً با تبعاتی همچون، تهمت و افتراء و در

۱. ایرج، هاشمی، مهارت‌های ارتباطی میان فردی، ص ۱۰

۲. علی اصغر، فانی؛ محبوبه، عرب کلمری، تاثیر موانع ارتباط فردی بر تعارض سازمانی، ص ۳۵

۳. دیوید برنز، مترجم: مهدی قراچه داغی، از حال بد به حال خوب، ص ۲

۴. ایرج، هاشمی، مهارت‌های ارتباطی میان فردی، ص ۱۴

نتیجه مانعیت از ایجاد یک ارتباط موثر در گفتگو و موارد دیگر می‌شود. نتیجه گیری شتابزده و بدون بررسی کافی که منجر به واکنش منفی خود و دیگران نسبت به فرد می‌شود.^۱

این مجموع خطاهای شناختی، که منجر به تخریب و مانعیت از شکل‌گیری ارتباط موثر می‌شود امریست که طی آیات متعددی مورد نهی خداوند متعال قرار گرفته است. در آیه ۳۶ سوره اسراء می‌فرمایند:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا

در آیه ۱۱ سوره حجرات هم به این امر اشاره شده است؛

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ

در روایتی از امیر المومنین علیه السلام، نقل شده است که می‌فرمایند:

ضَعُ أَمْرَ أَخِيكَ عَلَى أَحْسَنِهِ حَتَّى يَأْتِيَكَ مَا يَغْلِبُكَ مِنْهُ وَ لَا تَظُنَّنَّ بِكَلِمَةٍ خَرَجَتْ مِنْ أَخِيكَ سُوءًا وَ أَنْتَ تَجِدُ لَهَا فِي الْخَيْرِ مَحْمِلًا^۲؛

اعمال برادر مسلمان را بر نیکوترین وجه ممکن حمل کن تا دلیلی بر خلاف آن قائم شود و هرگز نسبت به سخنی که راجع به برادر مسلمان می‌شنوی گمان بد مبر.

^۱. دیوید، برنز. مترجم: مهدی قراچه داغی، از حال بد به حال خوب، ص ۲۲

^۲. کافی، ج ۲، ص ۳۶۲

انسان، موجودی مدنی بالطبع است که ناچاراً برای ارتفاع ضروریات مادی و معنوی و روحی خود، نیاز به برقراری رابطه با دیگران است. چنانچه این امر، به درستی محقق نشود تبعاتی را بر بعد روحی فرد و در بسیاری موارد ضررهای جبران ناپذیری را بر جا می‌گذارد. در این میان برای اینکه انسان، در ارتباطش با دیگران بیشترین منفعت را دریافت نماید نیاز به وجود مهارت‌ها و ارتفاع موانعیست که معمولاً مورد غفلت قرار می‌گیرد و فرد در ارتباطش با دیگران و یا انتقال پیغامش، با مشکل مواجه می‌گردد. لذاست که امروزه ضرورت ارتباط موثر، به عنوان یکی ضروریات در زندگی انسان‌ها مطرح می‌شود. ارتباط موثر، رابطه‌ایست که در آن، فرد بتواند ضمن برقراری ارتباط شایسته، پیام خود را با حداکثر دقت ممکن ارسال و طرف مقابل دریافت و درک کند. اما اینکه چه اموری، در این زمینه به عنوان مانع، باید ترک شود و چه مواردی به عنوان مهارت، باید کسب شود، دقیق‌ترین خطاناپذیرترین راهنما، آیات و روایات است، آیات و روایاتی که به فجایع تاریخی و آسیب‌هایی در عرصه زندگی فردی- اجتماعی- خانوادگی و... اشاره می‌کند، که در نتیجه عدم توجه به کسب مهارت‌ها و ترک موانع است اموری همچون، تبعیت از ظن، تعمیم دهی، قضاوت زود هنگام، گوش ندادن و... مواردی که از جنبه‌ی فردی، اجتماعی، فرهنگی در ارتباط فرد با مخاطبان تاثیرات بسزایی دارد و باید کسب شود.

۱. قرآن کریم
۲. برنز، دیوید. مترجم: قراچه داغی، مهدی. از حال بد به حال خوب/ شناخت درمانی/ دکتر ، چاپ ۳۷/تهران آسیم . چاپخانه کاج. سال ۱۳۸۳.
۳. تمیمی آمدی، عبد الواحد بن محمد. غرر الحکم و درر الکلم - قم، چاپ دوم، ۱۴۱۰ ق.
۴. حر عاملی، محمد بن حسن، وسائل الشیعه - قم، چاپ اول، ۱۴۰۹ ق.
۵. طباطبایی، محمد حسین. ترجمه تفسیر المیزان، ۲۰ جلد، جامعه مدرسین حوزه علمیه قم، دفتر انتشارات اسلامی - ایران - قم، چاپ ۵، ۱۳۷۴ ه.ش.
۶. کلینی، محمد بن یعقوب. الکافی (ط - الإسلامية) - تهران، چاپ چهارم، ۱۴۰۷ ق.
۷. مجلسی، محمد باقر بن محمد تقی. بحار الأنوار (ط - بیروت) - بیروت، چاپ دوم، ۱۴۰۳ ق.
۸. هاشمی، ایرج. مهارت‌های ارتباطی میان فردی، آبان ۱۳۸۵.
۹. سلطان القرائی، جوادخلیل، مصر آبادی، بررسی تطبیقی دیدگاه اسلام و کارل راجرز نسبت به ماهیت و کمال انسانی، مجله تربیت اسلامی ۲، ۱۳۸۶.
۱۰. براتی، مجید ، معینی، بابک ، عواتی، الهام، صالحی، ام فروه.ارزیابی سطح مهارت‌های ارتباطی دانشجویان علوم پزشکی:مهارت‌های کلامی نشریه پرستاری و مامایی ارومیه.شماره ۲. خرداد و تیر ۱۳۹۱.
۱۱. بستانی، فواد افرام. فرهنگ ابجدی، ۱ جلد، اسلامی - تهران، چاپ: دوم، ۱۳۷۵ ه.ش.
۱۲. حرام مغزور، محمد حسن. ظن و تجسس از منظر قرآن کریم و روایات، گروه معارف دانشگاه صنعتی اصفهان.

۱۳. رسولی، محمد رضا. بیطوشی، مسعود. بررسی شیوه‌های مهارت ارتباط انسانی (کلامی) - غیر کلامی)، کارکنان شعب بانک رفاه کارگران در رضایت مشتری. شماره ۱۱ و ۱۲ علوم خبری پاییز و زمستان ۱۳۹۳.
۱۴. شهابی، پونه. بررسی رابطه عامل های همدلی خود با شفقت خود، فصلنامه روانشناسی تحلیلی - شناختی - شماره ۴۴. بهار ۱۴۰۰.
۱۵. شجاعی، احمد. سخن نیکو از منظر قرآن، معرفت، سال ۱۹، شماره ۱۵۲، ۱۳۸۹.
۱۶. فانی، دکتر علی اصغر. محبوبه عرب کرمعلی/تاثیر موانع ارتباط بر تعارض سازمانی. تدبیر شماره ۱۶۳. آذر ۸۴.
۱۷. کرمی، صدیقه. حسینی، سید محمد رضا. ارتباطات کلامی و غیر کلامی در خانواده از منظر قرآن کریم و روایات، مقاله وزارت علوم، پژوهشنامه معرف قرآنی (آفاق دین) شماره ۳۹. سال دهم زمستان ۱۳۹۴.