

اسلام پژوهش های روان شناختی

سال پنجم، شماره اول، پیاپی ۱، بهار و تابستان ۱۳۹۸ (ص ۷۷-۱۰۱)

مهارت های گفتاری و شنیداری از منظر آموزه های دینی

Speech and listening skills from the perspective of religious teachings

دکتر اسماعیل فدوی صومعه سرائی / دانش آموخته سطح سه حوزه علمیه قم، قم، ایران.
محمد رضا احمدی / استادیار گروه روانشناسی مؤسسه علمی و پژوهشی امام خمینی علیه السلام، مدیر گروه روانشناسی اسلامی مؤسسه آموزش عالی اخلاق و تربیت، قم، ایران.
جعفر هوشیاری / دکتری روانشناسی و استاد همکار مجتمع آموزش عالی علوم انسانی جامعه المصطفی صلی الله علیه و آله قم، قم، ایران.

Ismail Fadavi Soomeh Sarai / Graduate of three seminaries in Qom, Qom, Iran.

manager10mohammad@gmail.com

Muhammad Reza Ahmadi / Assistant Professor, Department of Psychology, Imam Khomeini Scientific and Research Institute, Director of the Department of Islamic Psychology, Institute of Higher Education, Ethics and Education, Qom, Iran.

Jafar Hoshiyari / PhD in Psychology and Associate Professor, Higher Education Complex, Humanities, Qom University, Qom, Iran.

ABSTRACT

Some areas of human life became easier with the advancement of human knowledge, it was the spiritual and physical structure of man that led him to social life, and they need interpersonal communication to benefit from scientific information and behavioral experiences. The purpose of this study is to develop speech and listening skills from the perspective of religious teachings. The method of the present study is descriptive-analytical. By identifying the principles of revelation by quoting verses from the Qur'an and the narrations of the Infallibles, it gives the interlocutors the ability to use the specialized guidance of

چکیده

برخی ساحت های زندگانی بشر با پیشرفت دانش بشری آسان تر شد، این شاکله روحانی و جسمانی انسان بود که او را به سوی زندگی اجتماعی کشاند، و آنها برای بهره مندی از اطلاعات علمی و تجربیات رفتاری نیازمند ارتباط میان فردی گفتاری و شنیداری هستند. هدف این پژوهش تدوین مهارت های گفتاری و شنیداری از منظر آموزه های دینی است. روش پژوهش حاضر توصیفی تحلیلی است و با شناسایی مبانی وحیانی با استناد به آیه های قرآن و روایات معصومین علیهم السلام به گفت و گوکنندگان این توانایی مهارتی را می دهد تا با استفاده از راهنمایی های تخصصی پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله

the Holy Prophet PBUH and the Infallible Imams, to experience useful and effective interpersonal communication.

Keyword: Speech skills, listening skills, Quran, narratio

و امامان معصوم علیهم‌السلام، ارتباط میان فردی و گفتاری و شنیداری مفید و تأثیرگذاری را با یکدیگر تجربه کنند.

کلیدواژه‌ها: مهارت‌های گفتاری، مهارت‌های شنیداری، قرآن، روایات.

مقدمه

گفتار و شنیدار موهبت‌هایی از مواهب الهی است که به آدمی ارزانی شده است. «الرَّحْمَنُ * عَلَّمَ الْقُرْآنَ * خَلَقَ الْإِنْسَانَ * عَلَّمَهُ الْبَيَانَ» (الرحمن: ۴-۱). خدای متعال نه تنها استعداد گفتن و شنیدن را در درون جان آدمی آفرید، بلکه گویش‌های متنوع و گوناگون آن را با الهام فطری و هدایت درونی به انسان تعلیم داد. ارتباط میان فردی گفتاری و شنیداری، فرایندی است که در آن اطلاعات، مفاهیم، ادراکات و احساسات عالی را با پیام‌های شفاهی و زبانی با دیگران در میان می‌گذاریم. ارتباط میان فردی گفتاری و شنیداری، نماد و نشانه هویت و کمال یک انسان فرهیخته است. ارتباط گفتاری و شنیداری که بر اساس مبانی وحیانی و عقلایی شکل گرفته باشد، تأثیرگذار، موجب شکوفایی استعداد ذاتی افراد و تعالی روحانی رابطه آنها با یکدیگر می‌شود. و در مقابل، ارتباط گفتاری و شنیداری که بر پایه و اساس آموزه‌های دینی شکل نگرفته باشد، روابط انسان‌ها را با یکدیگر تخریب می‌کند و پیوندهای خانوادگی و اجتماعی را سست و در معرض فروپاشی قرار می‌دهد. بیماری‌های قلبی، افسردگی، اضطراب، خستگی، دوری از یکدیگر، طلاق‌های عاطفی و... پیامدهای ضعف یا فقدان ارتباط گفتاری و شنیداری دینی است. از این رو، آموزه‌های دینی، بر ایجاد ارتباط پایدار تأکید فراوان دارند. برای نمونه حضرت امیرالمؤمنین علیه‌السلام می‌فرماید: «الْمُؤْمِنُ يَأْلَفُ وَيُولَفُ وَلَا خَيْرَ فِيمَنْ لَا يَأْلَفُ وَلَا يُولَفُ» (کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۱۰۴)؛ انسان مؤمن کسی است که با مردم ارتباط و الفت دارد، و هر کسی که با دیگران ارتباط ایجاد نکند، و دیگران نیز تمایلی برای ارتباط با او نداشته باشند در او خیری نیست. بر این اساس بایسته می‌نماید تا موضوع گفتار و شنیدار از منظر آموزه‌های دینی تبیین و تفسیر شود.

مهارت‌های گفتاری از منظر آموزه‌های دینی

۱. فصاحت و بلاغت گفتاری

راغب اصفهانی در مفردات الفاظ قرآن کریم در تعریف فصاحت و بلاغت می‌گوید: گوینده مقصود و امری را در نظر دارد که باید آن را با وجهی نیکو و شایسته ایراد کند به طوری که مورد قبول و پذیرش طرف گفت‌وگو یا وافی به هدف سخن باشد (راغب اصفهانی، المفردات فی غریب القرآن، ج ۱، ص ۳۰۹). فصاحت و بلاغت گفتاری، موجب جذابیت و حلاوت سخن می‌شود، در نتیجه زمینه را برای پذیرش محتوای کلام از سوی مخاطب فراهم می‌آورد، و از این هنر، قرآن کریم به نیکی بهره برده است. تاریخ به خوبی شهادت می‌دهد که اعراب اصیل، معاصر نزول قرآن از نظر فصاحت و بلاغت و نکته سنجی‌های ادبی در مقامی بودند که نسل‌های بعدی آنها نتوانستند پای در جای پای آنان بگذارند، آنها در رعایت تناسب مقام و رسا بودن عبارات و استحکام جمله‌بندی‌ها و شیرینی تعبیرات، به بالاترین درجه کمال رسیده بودند؛ و قرآن با قرار گرفتن در اوج قله فصاحت و بلاغت، آن چنان در قلب‌ها نفوذ کرد که حتی دشمنان کینه‌توز و سرسخت را وادار به تسلیم در برابر خود نمود. ظاهر آیات الهی زیبا و جذاب و مفاهیم و معانی آن عمیق و ژرف، الفاظ قرآن بسیار موزون، تعبیرات آن حکیمانه و آهنگ آیات قرآن، آهنگی مخصوص و دلنشین است، تا آن اندازه که تأثیر فوق‌العاده‌اش را «سحر» نامیدند. «فَقَالَ إِنَّ هَذَا إِلَّا سِحْرٌ يُؤْتَرُ» (مدثر: ۲۴) (طباطبایی، المیزان فی تفسیر القرآن، ج ۱، ص ۸۴).

بایسته‌های مهارتی گفتار فصیح و بلیغ:

۱. رعایت مقتضای حال: سخن‌ور بلیغ باید مقتضای حال شنوندگان را رعایت کند (شریعتی، درباره سخن و سخنوری، ص ۱۰۳-۱۰۷)؛
۲. گفتار سلیس و روان: گفتار فصیح و بلیغ باید همراه با روانی تلفظ و نرمی آوایی باشد، چنان‌که حضرت علی علیه السلام فرمودند: أَحْسَنُ الْكَلَامِ مَا لَا تَمُجُّهُ الْأَذَانُ وَلَا يُتَعَبُ فَهْمُهُ الْأَفْهَامَ؛ «نیکوترین گفتار، گفتاری است که شنونده نسبت به شنیدن آن بی‌میل و رغبت نباشد و فهمیدن مقصود گوینده برای شنونده سخت و دشوار نباشد» (تمیمی آمدی، غررالحکم و دررالکلم، ج ۲، ح ۳۳۷۱، ص ۴۶۵)؛
۳. ساختار منسجم و نیکوی کلام: گفتار باید برخوردار از ساختاری منسجم و نیکو باشد. حضرت علی علیه السلام در این باره می‌فرمایند: أَحْسَنُ الْكَلَامِ مَا زَانَهُ حُسْنُ النَّظْمِ؛ «نیکوترین کلام

آن گفتاری است که به انسجام و پیوستگی زینت پیدا کرده باشد» (تمیمی آمدی، غررالحکم و دررالکلم، ج ۲، ح ۳۳۰۴، ص ۴۶۳)؛

۴. نافذ در قلب و اندیشه: گفتار باید با توجه به شرایط و اوضاع خاص اجتماعی که پدیدار شده بر زبان جاری شود تا سخن بر قلوب شنوندگان تأثیر خود را بگذارد. چنان‌که حضرت علی علیه السلام قلب شنونده را محل تأثیرپذیری دانسته است: *مَغْرَسُ الْكَلَامِ الْقَلْبُ وَمُسْتَوْدَعُهُ الْفِكْرُ وَمَقْوِيَةُ الْعَقْلِ*؛ «جایگاهی که گفتار در آن نفوذ و استقرار پیدا می‌کند قلب انسان‌هاست» (تمیمی آمدی، غررالحکم و دررالکلم، ج ۳، ح ۹۸۳۰، ص ۱۳۶)؛

۵. مطالعه و گردآوری واژه‌های الفاظ نو و اصطلاحات جدید و نکاتی که با موضوع سخن تناسب دارد (شریعتی، درباره سخن و سخنوری، ص ۱۰۳)؛

۶. مطالعه کتاب‌های ادبی و شاهکارهای شاعران پارسی زبان و جمله‌های زیبای ادباً با «قال رسول الله صلى الله عليه وآله قِيدُوا الْعِلْمَ بِالْكِتَابَةِ» (حُرّانی، تحفل العقول، ترجمه حسن زاده، ص ۵۸)؛

۷. انتخاب واژگان رسا که معانی را به‌خوبی روشن کنند و شناسایی و استخدام جمله‌بندی‌های شیوا، که مفاهیم خاصی را می‌رساند (همان، ص ۱۰۵)؛

۸. مراعات زمان: اگر زمان برای سخن گفتن کوتاه است؛ گوینده باید از بیان مقدمات پرهیز کند و به مطالب اصلی بپردازد. «قال رسول الله صلى الله عليه وآله خَيْرُ الْكَلَامِ مَا دَلَّ وَجَلَّ وَقَلَّ وَلَمْ يَمَلِّ» (کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۳۶۱، ح ۱)؛

۹. رعایت فرهنگ‌ها: به‌طور معمول مردم تحت تأثیر آداب و فرهنگ اجتماعی هستند و هر قومی، فرهنگ خاصی دارد و باید تشبیهات و تمثیلات، مناسب با فرهنگ شنوندگان باشد. *يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا»* (حجرات: ۱۳)؛

۱۰. بیان عفیفانه: قرآن هنگامی که به ترسیم صحنه‌های حساس عشق سوزان و آتشین زنی زیبا و هوس‌باز، به جوانی عفیف و پاکدامن می‌پردازد، دقت در بیان جزئیات را با عفت و شرم و حیا در آمیخته، و در شرح خلوتگاه عاشق مجنون، بدون آنکه از ذکر وقایع چشم‌پیوشد، تمام اصول اخلاقی را رعایت و عفیفانه سخن می‌گوید. «وَرَاوَدَتْهُ الَّتِي هُوَ فِي بَيْتِهَا عَنْ نَفْسِهِ وَغَلَّقَتِ الْأَبْوَابَ وَقَالَتْ هَيْتَ لَكَ قَالَ مَعَاذَ اللَّهِ إِنَّهُ رَبِّي أَحْسَنَ مَثْوَايَ إِنَّهُ لَا يُفْلِحُ الظَّالِمُونَ» (یوسف: ۲۳).

۲. گفتار شفاف و قاطعانه

شفافیت و قاطعیت گفتار، نقطه مقابل گنگی، ابهام و دو پهلو بودن سخن است، متکلم باید

مقصود خود را آشکارا، شفاف و صریح برای شنونده بیان کند، به گونه‌ای که امکان حمل آن بر معانی دیگر صحیح نباشد. پیامبر اکرم صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ در بیان اهداف و حیانی خود به کسانی که به او پیشنهاد مدهانه و سازش داده بودند، شفاف و قاطعانه اعلان می‌کند که عقایدش با اعتقادات آنان هیچ‌گونه توافقی ندارد. «قُلْ يَا أَيُّهَا الْكَافِرُونَ * لَا أَعْبُدُ مَا تَعْبُدُونَ * وَلَا أَنْتُمْ عَابِدُونَ مَا أَعْبُدُ * وَلَا أَنَا عَابِدٌ مَّا عَبَدْتُمْ * وَلَا أَنْتُمْ عَابِدُونَ مَا أَعْبُدُ * لَكُمْ دِينُكُمْ وَلِيَ دِينِ» (کافرون: ۶-۱) تعالیم و حیانی دین اسلام چیزی نیست که رسول خدا صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ با مشرکان و اهل کتاب به گفت‌وگو بنشیند، و درباره آن مصالحه کند. اعتقاداتی که با سرنوشت و ابدیت انسان‌ها و سعادت دنیا و آخرت آنان ارتباط مستقیم دارد، به هیچ وجه نمی‌تواند قربانی اهمال‌انگاری و انعطاف‌پذیری و مدهانه شود (مصباح یزدی، اخلاق در قرآن، ج ۳، ص ۳۲۵). از جمله اوصاف دانشمندان دینی نیز این است که آنگاه که خود را برای انجام رسالت الهی در جامعه آماده کردند، شفاف و قاطعانه در مقابل کجروی‌ها می‌ایستند، و به غیر خداوند از کسی ترس و هراسی به دل راه نمی‌دهند. «الَّذِينَ يُبَلِّغُونَ رِسَالَاتِ اللَّهِ وَيَخْشَوْنَهُ وَلَا يَخْشَوْنَ أَحَدًا إِلَّا اللَّهَ وَكَفَىٰ بِاللَّهِ حَسِيبًا» (احزاب: ۳۹).

۳. گفتار نرم و لطیف

گفتار نرم و لطیف و پرهیز از خشونت هنگام گفتار و شنیدار، راهی برای نزدیک شدن اندیشه گفت‌وگوکنندگان به یکدیگر و کم‌رنگ نمودن اختلاف است. این‌گونه گفتار به لحاظ روانی فرد مقابل را آرام کرده و نشانگر تمایل به دوستی و رفاقت با اوست. گفتار نرم و لطیف نخست از جنبه روحی و روانی در کیفیت گفتار، انتخاب جمله‌ها و چگونگی مواجهه با شنونده آشکار می‌گردد؛ دوم از جنبه شکلی و ظاهری در تَن صدا و آهسته و بلندی آن تأثیر می‌گذارد. خدای سبحان در قرآن دستور می‌دهد آرام و لطیف با یکدیگر سخن بگویید، داد و فریاد راه نیندازید. «وَأَعْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ» (لقمان: ۱۹) (مصباح یزدی، اخلاق در قرآن، ج ۳، ص ۳۲۶-۳۲۷). یکی از اوصاف اخلاقی پیامبر اکرم صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ گفتار نرم و لطیف آن حضرت با عرب‌های بدوی، بادیه‌نشین و خشونت طلب بود، آن‌گونه با آنان سخن می‌گفت که فکر و اندیشه انسان از درک آن عاجز است. خداوند متعال در قرآن بر مؤمنان فرمان داده تا گفت‌وگویی نرم و لطیف با انسان‌های نیازمندی که دست حاجت به سوی آنها دراز می‌کنند، داشته باشند؛ چرا که از کمک مادی که همراه با اذیت و آزار گفتاری باشد، نیکوتر است. «قَوْلٌ مَعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِنَ

صَدَقَةٌ يَتَّبِعُهَا أَذَىٰ وَاللَّهُ عَنِّي حَلِيمٌ» (بقره: ۲۶۳).

گفتار نرم و ملاطفت‌آمیز شامل راهنمایی، دل‌جویی، تسلی خاطر و هر گونه سخنان شایسته می‌شود، و افزون بر تنظیم ارتباط گفتاری افراد با یکدیگر، شامل پیوندهایی در سطح ارتباط‌های اجتماعی و حکومتی، نظیر: جواب‌های مناسب و صحیح به مراجعه‌کنندگان، راهنمایی دلسوزانه در مشاوره‌های گوناگون، پاسخگویی صادقانه مجریان نظام اسلامی به پرسش‌های آحاد افراد جامعه و بسیاری از موارد دیگر که در دستگاه‌های اداره‌کننده حکومت اسلامی رخ می‌دهد می‌گردد (یاوری، عیار قرآنی گفتار، ص ۱۳۰-۱۳۱).

۴. گفتار اعتماد آفرین

ایجاد اعتماد دوسویه و تحکیم آن، پیش‌شرط گفتار و شنیدار تأثیرگذار و سازنده است. تحصیل اعتماد شنونده به گفتار و انگیزه‌گوینده برای نفوذ در اندیشه و قلب شنوندگان، ارتباط مستقیمی با افزایش پذیرش آنان دارد، و امری لازم و ضروری در هر گفت‌وگویی می‌باشد (گروه پژوهشی علوم قرآن و حدیث، فرهنگ روابط اجتماعی در آموزه‌های دینی، ج ۲، ص ۴۵۱).

عناصر مهارتی گفتار اعتماد آفرین عبارت‌اند از:

۱. صداقت: صداقت‌گوینده برای شنونده باید از روی قرائن و شواهد یا شناخت قبلی، محسوس و ملموس باشد؛ زیرا اعتمادی به گفتار انسان دروغگو نیست، حتی اگر دروغ پردازی وی مقطعی باشد. إِنَّ اللَّهَ عَزَّوَجَلَّ لَمْ يُبْعَثْ نَبِيًّا إِلَّا بِصَدَقِ الْحَدِيثِ: «خدای متعال هیچ پیامبری را مبعوث به رسالت نکرد مگر با راست‌گویی» (کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۱۰۶، ح ۱)؛
۲. خیرخواهی: تصور خیرخواهی و دل‌سوزی‌گوینده هنگام گفت‌وگو از سوی شنونده، اعتماد مخاطب را به ادامه گفت‌وگو با او را به دنبال خواهد داشت، در نتیجه تأثیر فزون‌تر گفتار را بر دل و جان شنوندگان باعث می‌گردد. برای همین، پیامبران الهی هنگام دعوت توحیدی و گفت‌وگو با مردم، بر خیرخواهی و دل‌سوزی خود تأکید می‌ورزیدند (هود، ۲۹؛ فرقان، ۵۷؛ الشعراء، ۱۰۹، ۱۲۷، ۱۴۵، ۱۶۴، ۱۸۰ و الشوری، ۲۳). این آیات در نفی شائبه‌های خودخواهی و منفعت‌طلبی از سوی پیامبران در همین راستا بود «وَمَا أَسْأَلُكُمْ عَلَيْهِ مِنْ أَجْرٍ إِنْ أَجْرِيَ إِلَّا عَلَىٰ رَبِّ الْعَالَمِينَ» (الشعراء، ۱۰۹)؛

۳. پرهیز از خود برتری‌بینی: غرور و خود برتری‌بینی در گفتار و شنیدار و بی‌توجهی به دیدگاه‌های

طرف مقابل، سلب اعتماد شنونده را از حدوث ارتباط گفتاری مؤثر و مفید به دنبال دارد «قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ» (کهف، ۱۱۰)؛

۴. شناساندن خود: شناساندن خود و اهداف خویش با واژه‌هایی اعتمادآفرین برای شنوندگان امری لازم و ضروری است «إِنِّي لَكُمْ رَسُولٌ أَمِينٌ» (شعرا؛ ۱۰۷). (گروه پژوهشی قرآن و حدیث، فرهنگ روابط اجتماعی در آموزه‌های دینی، ج ۲، ص ۴۵۳-۴۵۲)؛

۵. حُسن ظن: پویایی و نشاط در ارتباط گفتاری و شنیداری، رابطه ضروری با حُسن ظن شنونده به گوینده دارد، به‌گونه‌ای که گفت‌وگوکنندگان در تمام لحظه‌ها نسبت به گفتار یکدیگر اعتماد دارند (همان، ج ۱، ص ۲۷۷)؛

۶. خلوص نیت: نیت، جان هر رفتاری است. برای همین صحت و درستی گفتار در گرو میزان اخلاص گفت‌وگوکنندگان است. اگر آنها از اخلاص بی‌بهره باشند، اعتمادشان به گفتار یکدیگر نیز به همان اندازه آسیب خواهد دید (همان، ج ۲، ص ۴۵۳-۴۵۲)؛

۷. محبت و مهرورزی: هرگاه کُنش‌های انسان‌ها برآمده از این اصل روان‌شناسانه محبت و مهرورزی باشد، تأثیری شگرف در ثبات و ساختار زندگی اجتماعی آنها در گفت‌وگو با یکدیگر در بر خواهد داشت، و برآیند آن به مهرورزی و دوستی پایدار منتهی خواهد شد (همان، ج ۱، ص ۲۹۳-۲۹۴). چنانچه پیامبر اکرم ﷺ با محبت و مهرورزی گفتاری و رفتاری با مخالفانش مواجه نمی‌شد، اسلام نه تنها گسترش نمی‌یافت، بلکه در همان آغاز راه به شکست می‌انجامید «فَمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِنَّ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ» (آل عمران، ۱۵۹)؛

۸. گفت‌وگو با خوبان: انسان باید به دنبال همنشینی با دوستانی باشد که مصاحبت و گفت‌وگوی با آنان موجب تحصیل کمال اخلاقی و ارتقای سطح علمی شود. در این باره پیامبر گرامی اسلام ﷺ فرمودند: «الْمَرْءُ عَلَى دِينِ خَلِيلِهِ، فَلْيَنْظُرْ أَحَدَكُمْ مَنْ يُخَالِلُ» (مجلسی، بحار الانوار، ج ۷۴، ص ۱۹۴).

۵. گفتار آرامش‌بخش و امیدوارکننده

کُنش و واکنش در گفتار و شنیدار عاقلانه و شایسته، نتیجه آرامش قلبی، اطمینان خاطر، اعصابی آرام، اندیشه‌ای به سامان و گفتاری آرامش‌بخش است که برآیند آن، ارتباطی اطمینان‌بخش در گستره‌های گوناگون زندگی اجتماعی را در بر خواهد داشت.

گفتار آرامش بخش در این عناوین تجلی و ظهور پیدا می‌کند:

۱. سلام: خدای سبحان در آیاتی به سلام کردن در آغاز و پایان گفت‌وگو توصیه نموده، و از سلام به عنوان واژه‌ای دل‌نشین و آرامش بخش به نیکی یاد کرده است. سلام خدای سبحان بر هدایت یافتگان «وَالسَّلَامُ عَلٰی مَنْ اتَّبَعَ الْهُدٰی» (طه، ۴۷). سلام پیغمبر اکرم ﷺ بر آنان که به آیات الهی ایمان می‌آورند «وَ اِذَا جَاكَ الَّذِیْنَ یُؤْمِنُوْنَ بِآیَاتِنَا فَقُلْ سَلَامٌ عَلَیْكُمْ» (انعام، ۵۴). سلام فرشتگان الهی بر مؤمنان نیکوکار «الَّذِیْنَ تَتَوَفَّاهُمُ الْمَلَائِكَةُ طَیِّبِیْنَ یَقُولُوْنَ سَلَامٌ عَلَیْكُمْ اَدْخُلُوا الْجَنَّةَ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ» (نحل، ۳۲). سلام مؤمنان در بهشت «دَعُوْهُمْ فِیْهَا سُبْحَانَكَ اللّٰهُمَّ وَتَحِیَّتُهُمْ فِیْهَا سَلَامٌ وَاٰخِرُ دَعْوَاهُمْ اَنْ الْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِیْنَ» (یونس، ۱۰)؛
۲. گفتار محبت‌آمیز: واژگانی بر زبان جاری کنید که محبت قلبی را آشکار کند. این واژگان ضمن ایجاد ارتباط محبت‌آمیز و تقویت آن، موجب انس و علاقه میان گفت‌وگوکنندگان، پیام‌رسانی نیکوتر و تأثیرپذیری از یکدیگر می‌شود (گروه پژوهشی قرآن و حدیث، فرهنگ روابط اجتماعی در آموزه‌های دینی، ج ۲، ص ۴۸۶). فضای آکنده از صمیمیت، وفاداری، آرامش و مهرورزی حضرت علی علیه السلام و حضرت فاطمه زهرا علیها السلام همراه با گفتار محبت‌آمیز در روزهای زندگی آنها موج می‌زند، و الگویی است برای همه زوج‌های جوان، حضرت امیرالمؤمنین علیه السلام در این باره می‌فرماید: «فَوَاللّٰهِ مَا اَعْضَبْتَهَا وَلَا اَكْرَهْتَهَا عَلٰی اَمْرِ حَتّٰی قَبَضَهَا اللّٰهُ عَزَّ وَجَلَّ لِیْهِ وَلَا اَعْضَبْتَنِيْ وَلَا عَصَتْ لِیْ اَمْرًا وَّلَقَدْ كُنْتُ اَنْظُرُ لِیْهَا فَتَنْكَشِفُ عَنِّی الْهُمُومَ وَالْاَحْزَانَ» (مجلسی، بحارالانوار، ج ۴۳، ص ۱۳۴).

۶. گفتار کریمانه

رعایت ادب و حفظ کرامت شنونده و شنوندگان شرط ارتباط گفتاری سازنده و مطلوب و با ثبات است. کریمانه سخن گفتن، این است که شنوندگان را بزرگ بشماری و با احترام با او به گفت‌وگو بنشین. حرمت‌شکنی و بی‌آزمی، حتی در گونه صدا زدن یا در شکل نگاه کردن، حالتی انفعالی را برای مخاطب پدید می‌آورد، او سخنان گوینده را نمی‌پذیرد، و آتش خشم و تنفر را از درون جاننش شعله‌ور می‌سازد. این سیره پیامبران الهی در گفت‌وگو با دیگران است، آنها انسان را موجودی شریف و برخوردار از صفات خدایی می‌دانند «وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَ... فَضَلْنَاهُمْ عَلٰی كَثِیْرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِیْلًا» (اسراء، ۷۰)؛ و انسان را جانشین خدا در روی زمین «اِنِّیْ جَاعِلٌ فِی الْاَرْضِ خَلِیْفَةً» (بقره، ۳۰)؛ و انسان را مسجود فرشتگان «وَ اِذْ قُلْنَا لِلْمَلَائِكَةِ

اَسْجُدُوا لِادَمَ فَسَجَدُوا» (بقره، ۳۴). در تعالیم حیات‌بخش دین مبین اسلام سفارش‌های بسیار به گفتار کریمانه و رعایت ادب و احترام هنگام گفت‌وگو با اصناف مختلف مردم شده است، حتی آنان که پایبندی به اصول اخلاقی هم ندارند. برای همین حفظ حرمت و رعایت ادب حتی هنگامی که طرف مقابل پایبندی به آن ندارد ارزشی ستودنی است. «وَ اِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا» (فرقان، ۶۳) (گروه پژوهشی قرآن و حدیث، فرهنگ روابط اجتماعی در آموزه‌های دینی، ج ۲، ص ۴۴۹).

۷. گفتار داستانی

بیان سرگذشت و شرح احوال گذشتگان، اقوام و امت‌های سلف که در سرزمین‌های گوناگون اقامت گزیده‌اند، یکی از شیوه‌های گفتاری است که می‌تواند گوینده را به اهداف هدایت‌گرایانه خود برساند، و شنوندگان را به شنیدن ترغیب و شیفته شخصیت داستانی نماید. قرآن از این مهارت گفتاری به خوبی بهره برده؛ سرگذشت انبیا و امت‌های گذشته را به گونه‌ای تصویرسازی می‌کند که شنوندگان و خوانندگان را به دنیای قهرمانان داستان‌های خود می‌برد، داستان‌های قرآن گاهی مفصل است و گاهی مختصر، به علاوه برخی از داستان‌های قرآنی گاهی تکرار می‌شود که به طور قطع و یقین فوایدی بر این تکرار و اجمال و تفصیل مترتب است، برای مثال به داستان زندگی حضرت موسی علیه السلام و مبارزه او با طاغوت زمانش (فرعون) که در چند سوره قرآن آمده اشاره می‌کنیم. در سوره قصص، برخی احوال جزئی زندگانی حضرت موسی علیه السلام به صورت مشروح بیان می‌شود، چگونگی تولد و رشد و نمو آن حضرت در دامان همسر فرعون (آسیه) درحالی‌که فرعون در صدد کشتن او و تمامی فرزندان پسر بنی اسرائیل بود، نجات حضرت موسی علیه السلام از دست فرعونیان و راهیابی او به خانواده حضرت شعیب علیه السلام و ازدواج او با دختر پیامبری از پیامبران خدا که در آن ده‌ها پند و اندرز و نکته‌های اخلاقی و تربیتی وجود دارد. آیات ۱۰۳-۱۵۶ سوره اعراف به شرح بخش‌های دیگر داستان زندگانی موسای کلیم می‌پردازد، مناظره و مبارزه حضرت موسی علیه السلام با ساحران در اجتماع عظیمی که با حضور فرعون و درباریان و قوم بنی اسرائیل برگزار شد، و خداوند او را بر ساحران پیروز کرد. تغییر اعتقادی قوم بنی اسرائیل پس از میقات سی‌روزه حضرت موسی علیه السلام در کوه طور که به چهل روز تبدیل شد، آنها فریب، حيله و نیرنگ سامری را می‌پذیرند و به پرستش گوساله سامری می‌پردازند، می‌توان عبرت‌های فراموش ناشدنی را از آن فراگرفت، و

در نهایت در آیات ۱۵-۲۶ سوره النازعات از طغیان‌گری فرعون و هلاکت و عذاب دردناک او سخن گفته می‌شود. «إِنَّ فِي ذَلِكَ لَعِبْرَةً لِّمَن يَخْشَى» (النازعات، ۲۶). بازگویی این داستان برای شنوندگان این حقیقت را آشکار می‌کند که قدرت مطلقه خدای سبحان در تمام اجزای عالم هستی جریان دارد، و هیچ کسی را توانایی مقابله با آن نیست، آنچه حق تعالی اراده نموده، تحقق خواهد یافت، با اینکه تمامی ابزارهای قدرت در اختیار قدرت مسلط است.

عناصر مهارت‌های داستانی قرآن کریم عبارت‌اند از:

الف) توجه به عنصر ادبی - هنری داستان، از قبیل تصویرسازی از وقوع داستان، در چه زمان و مکانی اتفاق افتاده، ترسیم سیمای شخصیت‌های اصلی و فرعی داستان‌ها و قهرمانان داستان و فضای حاکم بر آنها، آغاز و پایان زیبای آن و تبیین گره‌های داستانی و پیام داستان؛

ب) رعایت وحدت موضوعی و ساختاری و پرهیز از انحراف و از هم گسیختگی و پراکنده‌گویی درباره موضوع؛

ج) توجه به عناصر جامعه‌شناختی و روان‌شناختی در تصویرسازی محیط و شخصیت‌ها؛
 د) به‌کارگیری امثال و حکم و توجه به عناصر زیبایی‌شناختی و زبان‌شناختی از قبیل: حقیقت و مجاز، تشبیه و استعاره، رمز و اشاره، لغت، صرف و نحو (زینی‌وند، دستجردی، درآمدی توصیفی و تحلیلی بر شیوه‌های گفت‌وگو در قرآن کریم، ص ۴۵-۶۸).

۸. گفتار تمثیلی و تشبیهی

استفاده از تمثیل و تشبیه برای بیان مفاهیم عالی، شیوه‌ای برای توضیح و تبیین مفاهیمی است که دارای معانی ثقیلی باشد، به این معنا که گوینده وقتی شنونده را از درک و فهم مفاهیم عالی موضوع مورد بحث ناتوان می‌بیند، با ذکر مثال و تشبیه امور معقول به محسوس، آن را برای ذهن او قابل درک، او را برای فهم بهتر مفاهیم و معانی آماده می‌کند. گاهی از اوقات یک مطلب عقلانی و غیرقابل هضم را با یک تشبیه و تمثیل بسیار ساده می‌توان قابل فهم کرد به گونه‌ای که مخاطب به راحتی پیام را دریافت کند. «وَلَقَدْ صَرَّفْنَا لِلنَّاسِ فِي هَذَا الْقُرْآنِ مِنْ كُلِّ مَثَلٍ» (اسراء، ۸۹). خدای سبحان در قرآن مجید برای بیان حقایق، از «مثال‌ها و تشبیهات» بسیاری استفاده کرده است که مجموعه آنها اعجاز این کتاب عظیم الهی را اثبات می‌کند، هنرهای ادبی که در این مثال‌ها به کار رفته و نکته‌های

حکیمانه و دل‌نشینی که در هر یک از آنها به چشم می‌خورد به‌راستی اعجاب‌آور است. برای رسیدن به این حقیقت انکارناپذیر کافی است تعدادی از آنها را مورد بررسی قرار دهیم، مانند آیه: «أَلَمْ تَرَ كَيْفَ ضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا كَلِمَةً طَيِّبَةً كَشَجَرَةٍ طَيِّبَةٍ أَصْلُهَا ثَابِتٌ وَفَرْعُهَا فِي السَّمَاءِ * تُؤْتِي أُكْلَهَا كُلَّ حِينٍ بِإِذْنِ رَبِّهَا وَيَضْرِبُ اللَّهُ الْأَمْثَالَ لِلنَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ * وَمَثَلُ كَلِمَةٍ خَبِيثَةٍ كَشَجَرَةٍ خَبِيثَةٍ اجْتُثَّتْ مِنْ فَوْقِ الْأَرْضِ مَا لَهَا مِنْ قَرَارٍ» (ابراهیم، ۲۴-۲۶) خداوند متعال در این آیات، «کلمه طیبه» (گفتار پاکیزه) را به شجره طیبه تشبیه می‌کند، که اعتقاد حقیقی و پایدار به توحید و یکتایی خداوند است. اصل و اساس این اعتقاد (یعنی خداوند) وجودی است که هرگز از بین نمی‌رود و هیچ تبدیل و تغییری در آن راه ندارد به همین جهت، به ریشه ثابت درخت تشبیه شده که تمام حقایق و برکات از او سرچشمه می‌گیرد، اعتقادات خالص و ناب، اخلاق نیکو و اعمال شایسته که زندگی واقعی انسان و تعالی معنوی و مادی جامعه انسانی به آن وابسته است، همه و همه از آن ریشه می‌گیرد. هنگامی که توحید و خداپرستی در وجود انسان ریشه بداند، خود انسان مصداق آن درخت پاکیزه می‌شود که از طرفی دل و جانش با خدای سبحان مرتبط می‌گردد و از طرف دیگر مردم از برکات وجود او بهره‌مند می‌شوند. در روایات بسیاری که از لسان اهل‌البیت علیهم‌السلام صادر شده است، این شجره طیبه را پیامبر اکرم صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم و خاندان طاهرینش علیهم‌السلام دانسته‌اند. حتی می‌توان گفت که هر اعتقاد صحیح و هر عمل صالحی، مصداق این شجره طیبه است. اعتقاد راسخ توحیدی است که خیرات و برکات آن در جهان هستی منتشر می‌شود. و «کلمه خبیثه» به هر چیز خبیث و ناپاک اطلاق می‌شود؛ از جمله به گفتار زشت و ناپسند، برنامه‌های گمراه‌کننده و انحرافی، انسان‌های ناپاک و آلوده. بدیهی است درخت زشت و شومی که ریشه آن کنده شده، نه رشد و نمو دارد و نه پیشرفت و تکاملی، نه گل و میوه‌ای، نه سایه و منظره‌ای، نه ثبات و استقراری، قطعه چوبی است که فقط به درد سوزندان می‌خورد. (طباطبایی، ترجمه تفسیر المیزان، ترجمه موسوی همدانی، ج ۱۲، ص ۷۵).

۹. گفتار حکیمانه

انسان‌ها به لحاظ خرد و اندیشه و فهم و استعدادهای درونی و قابلیت‌های روحانی همسان و همانند نیستند، برای همین در اصلاح ساختار شخصیت انسان‌های تعادل نیافته، لازم است برخی را با حکمت و برهان به صراط مستقیم و طریق تکامل رهنمون ساخت، برخی را

با موعظه و اندرزهای راه‌گشا، و بعضی از شخصیت‌های انحطاط یافته را با مناظره اقناعی اصلاح کرد. خدای سبحان به پیامبران فرمان داد تا با همین شیوه به اصلاح ساختار شخصیتی انسان‌های معاصر خود بپردازند. «اذْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ» (النحل، ۱۲۵).

در گفتار حکیمانه این نکات کاربردی را باید ملحوظ نظر قرار داد:

۱. ظرفیت فهم مخاطب: جمله‌های حکیمانه متناسب با سطح درک و فهم مخاطبان و شنوندگان تنظیم و بیان شود تا زمینه تأثیرگذاری بیشتری در زندگی آنها فراهم گردد (حسینی‌زاده و مشایخی، روش‌های تربیتی در قرآن، ج ۲، ص ۴۹)؛
۲. بیان کلمات قصار: جمله‌های حکیمانه باید به صورت کلمات قصار ارائه شوند تا به راحتی در جان و روح مخاطب و شنونده تأثیرگذار باشد و همواره ذهن مخاطب به آنها مشغول گردد و در تمام لحظه‌ها و دوران زندگانی انسان‌ها کارایی داشته باشد. همچنان‌که در قرآن کریم غالب حکمت‌ها در قالب کلمات قصار بیان می‌شوند. مانند آیه «مَا عِنْدَكُمْ يَنْفَدُ وَمَا عِنْدَ اللَّهِ بَاقٍ» (نحل، ۹۶). جمله‌های حکیمانه در سخنان معصومان علیهم‌السلام نیز موج می‌زند، نظیر «التَّوَّاضِعُ رَأْسُ الْعَقْلِ وَالتَّكَبُّرُ رَأْسُ الْجَهْلِ» (تمیمی آمدی، غررالحکم و دررالکلم، ج ۱، ص ۱۲۴)؛
۳. تفسیر جمله‌های حکیمانه: نیکوتر اینکه بیان جمله‌های حکیمانه همراه با توضیح و تفسیر باشد تا درک و فهم شوند و بر قلب و روح شنونده تأثیر داشته باشند. برای مثال حضرت علی علیه‌السلام در نهج البلاغه پس از بیان اینکه مؤمنان در حوادث فتنه‌انگیز زمانه باید همچون بچه شتر کم سن و سال باشند با عبارت کوتاهی به شرح و تفسیر آن می‌پردازد. «كُنْ فِي الْفِتْنَةِ كَابْنِ اللَّيْنِ، لَا ظَهْرَ فَيْرَكَبْ. وَلَا ضَرْعَ فَيَحْلَبْ» (دشتی، ترجمه نهج البلاغه، حکمت ۱). این بچه شتر نه پشت قوی دارد که بتوان بر روی آن سوار شد و از او سواری گرفت و نه پستان پُرشیری دارد که آن را بدوشند و بنوشند.

۱۰. گفتار عدالت خواهانه

زلال معارف و حیانی در بستر تاریخ بشریت، پیوسته از چشمه‌سار حیات‌بخش وحی، در کالبد جان حق‌جویان، روحی تازه بخشیده و با صفا و خلوص خود، کویر جان آنان را به گلستانی زیبا تبدیل نموده، و به سر منزل مقصود رهنمون‌شان ساخته است، آنچه موجب ماندگاری و پویایی نظام تشریح بر خاسته از وحی گشته، هماهنگی و همسویی آن با نظام تکوین است،

این دو بقا و پایداری خود را مرهون اصل بنیادین «عدالت» هستند، اصلی که در سرتاسر عالم هستی رخ نموده و بن مایه و اساس ماندگاری صلابت و تکامل آنهاست، چه آسمان‌ها و زمین بر اساس عدالت پایدار هستند «بِالْعَدْلِ قَامَتِ السَّمَاوَاتُ وَالْأَرْضُ» (ابن ابی جمهور احسایی، عوالی اللثالی العزیزیه فی الأحادیث الدینیة، ج ۴، ص ۱۰۳).

یکی از دلایل گسترش و پیشرفت دین اسلام و مسلمانان در عصر نبوی در میان اقوام و ملل معاصر شعارها و آرمان‌های عدالت‌خواهانه دین اسلام بوده است، عدالت، قانونی است که تمام هستی بر محور آن آفریده شده است. خدای سبحان به مؤمنان فرمان می‌دهد، و اینکه هنگام سخن گفتن درباره چیزی عادلانه سخن بگویند. «وَ إِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا» (انعام، ۱۵۲).

۱۱. رعایت اولویت‌های گفتاری

تعیین یا تغییر موضوع گفتار، چگونگی بیان آن برای شنوندگان به فراخور استعداد، ظرفیت، زمینه‌ها، شرایط و حوادثی که رخ داده، از عناصر حدوث و تداوم گفتار و شنیدار مفید و مؤثر است. گفت‌وگوکنندگان باید بر اساس اولویت موضوع را انتخاب نمایند، و به طرح بحث مناسب با فضای اندیشه‌ای اقدام کنند. چنان‌که در این باره امام علی علیه السلام فرموده: «لِكُلِّ مَقَامٍ مَقَالٌ» (تمیمی آمدی، غررالحکم و دررالکلم، ج ۵، ح ۷۲۹۳، ص ۱۶). در هر مقامی باید به‌گونه‌ای خاص سخن گفت. به عبارت دیگر، هر سخن جایی و هر نکته مقامی دارد. برای همین محتوا، سیاق و حتی سجع و آوای سوره‌های مکی و مدنی قرآن با یکدیگر تفاوت دارند؛ چرا که محیط و فرهنگ حاکم بر آن دو سرزمین و موقعیت مسلمانان و مخاطبان مستقیم آیات، این‌گونه اقتضا می‌کرد که سوره‌های مکی غالب آیاتش کوتاه و کوبنده عقاید خیالی و باطل مسلط بر اندیشه مردم بت‌پرست و خرافه‌پرست مکه باشد، و به مباحث مبدأ و معاد بپردازد، و سوره‌های مدنی بیشتر به تشریح احکام اجتماعی و تفصیل براهین منطقی و عقلایی بپردازد. این نشان می‌دهد که توجه به محیط و فضای گفت‌وگو و اولویت‌بندی موضوعات، برای تأثیرگذاری و تحول‌آفرینی در شنوندگان نقش تعیین‌کننده‌ای دارد (گروه پژوهشی قرآن و حدیث، فرهنگ روابط اجتماعی در آموزه‌های اسلامی، ج ۲، ص ۴۵۶). از آنجا که زبان مشترک انسان‌ها، فطرت است رعایت اولویت‌ها منطبق با فطرت هنگام گفت‌وگو و تبادل نظر امری الزامی است، برای اینکه در بسیاری مواقع برهان‌های عقلی و منطقی به جهت رعایت نشدن معیارهای دینی از سوی گفت‌وگوکنندگان به کشف حقایق

منتهی نمی‌شود، از الزامات اولویت‌های گفتاری این است که هرگاه اندیشمندی برای گروهی از مردم سخن می‌گوید، او باید مطالب را به‌گونه‌ای تنظیم نماید که ارتباطی به هم پیوسته و علّی و معلولی میان آنها برقرار شود، بهتر این است که انسجام و ارتباط مطالب را به ظرف ذهن انتقال دهد تا به هنگام گفتار، موضوعات به ترتیب و منظم یکدیگر را تداعی نمایند.

۱۲. زبان‌شناسی مخاطب

آگاهی به میزان درک و خرد شنونده و نیز نیازهای اندیشه‌ای و گرایشی وی معیاری برای انتخاب موضوع گفت‌وگو و از عناصر تحکیم بخش و تأثیرگذار مهارت میان فردی گفتاری است. شخصی که در مقام سخن قرار گرفته بایستی با در نظر گرفتن سن، سطح آگاهی‌های علمی و معنوی و جایگاه اجتماعی شنوندگان به‌گونه‌ای سخن بگوید که هم قابل فهم و دریافت باشد، و هم با ایجاد هم سطحی و همسانی میان خود و شنوندگان، زمینه‌های تأثیرگذاری در آنان ایجاد و از حمایت و همراهی آنها برخوردار گردد. برای همین پیام‌آوران الهی به زبان فرهنگ و عرف جامعه خویش سخن گفته‌اند. «وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَّسُولٍ إِلَّا بِلِسَانِ قَوْمِهِ لِيُبَيِّنَ لَهُمْ» (ابراهیم، ۴).

ویژگی‌های مهارتی زبان‌شناسی مخاطب:

الف: توانایی علمی: سخنران باید قوه عاقله (عقل)، نیروی درک، سطح فرهنگ، ظرفیت روح، استعداد فراگیری شنونده را بشناسد و در سطح علمی او سخن بگوید، نه آنکه مقام علمی خود را ملاک سخن گفتن قرار دهد و هر چه را که آموخته بر زبان جاری کند. چنان‌که پیامبر اکرم صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ این چنین بودند. «وَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّا مَعَاشِرَ الْأَنْبِيَاءِ أُمِرْنَا أَنْ نَكَلِمَ النَّاسَ عَلَى قَدْرِ عُقُولِهِمْ» (کلینی، الکافی، ج ۱، ص ۴۷)؛

ب: رعایت ظرفیت روحی شنونده: شنوندگان هنگامی تحمل گفتار دیگری را در خود احساس می‌کند که مطالب ارائه شده به فراخور فهم و دانش او باشد، و الا احساس خستگی و بیگانگی از گفتار را در خود مشاهده می‌کند. در این باره رسول اکرم صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ می‌فرماید: «مَنْ كَانَ عِنْدَهُ صَبْرٌ فَلْيَتَصَابَ لَهُ؛ هر کسی کودکی نزد او است باید برای او کودکی کند» (ابن بابویه قمی، من لا یحضره الفقیه، ج ۳، ص ۴۸۴)؛

ج: گفتار ساده و روان: یکی از اسلوب‌های مهم ارتباطی با مردم و جذب آنان، ساده‌گویی مطالب در سطح فهم و خرد آنان است، خداوند متعال برای یادآوری حقایق قرآن و پی بردن

مردم به این حقایق ارزشمند آن را بر زبان رسول گرامی‌اش ساده و روان جاری نمود. «فَإِنَّمَا يَسْتَرْنَاهُ بِلِسَانِكَ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ» (دخان، ۵۸). (قرآنی، قرآن و تبلیغ، ص ۸۸)؛
 د: تفسیر مفاهیم عمیق: هرگاه گفتار مفاهیم عالی را به شنونده منتقل می‌کند، و فهم آن نیاز به بیان مقدماتی دارد تا به تدریج توسط شنونده فهم گردد، باید توضیحاتی برای او درباره موضوع سخن بیان شود.

۱۳. جدال احسن

راغب اصفهانی جدال را مباحثه و گفت و شنود بر اساس گفتارستیزی و غلبه بر طرف مقابل می‌داند، او می‌نویسد: «الْجَدَلُ: الْمُفَاوَضَةُ عَلَى سَبِيلِ الْمُنَازَعَةِ وَالْمُغَالَبَةِ أَسْلُهُ مِنْ جَدَلِهِ الْحَبْلِ أَيْ أَحْكَمْتُ قِتْلَهُ»؛ جدل عبارت از گفت‌وگویی دو جانبه بر اساس گفتارستیزی و غلبه بر طرف مقابل می‌باشد. در مجادله هر کدام از دو طرف گفت‌وگو تلاش می‌کنند تا دیگری را از عقیده‌اش برگرداند و او را در پیچ‌وخم استدلال مغلوب نموده و بر زمین بزند (راغب اصفهانی، المفردات فی غریب القرآن، ص ۱۸۹).

قرآن کریم به مثابه معتبرترین و قطعی‌ترین سند ادیان الهی جدال احسن را اگر به صورت نیکوترین گفتار باشد تأیید کرده است و شیوه تربیتی دعوت توحیدی پیامبر اسلام ﷺ بر همین منهج و روش معرفی می‌کند. «ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ» (نحل، ۱۲۵).

شاخصه‌های مهارتی جدال احسن:

۱. کشف حقیقت: گفت‌وگویی دو سویه برای سلطه و غلبه بر یکدیگر نباشد، بلکه تمام مباحثی که مطرح می‌شود معطوف به کشف حقیقت باشد؛
 ۲. حق‌پذیری و حق‌طلبی: در ارائه استدلال‌های منطقی هنگام جدال احسن باید گفت‌وگوکنندگان و شنوندگان باور داشته باشند که هدف از گفت‌وگو، شناسایی و دستیابی به حق و حقیقت است، هرچند این حق در استدلال‌هایی باشد که از سوی طرف مقابل بیان شود (شریعتی، درباره سخن و سخنوری، ص ۱۴۶)؛

۳. بصیرت‌افزایی: در جدال احسن بالاترین هدف باید روشن شدن بیشتر حقیقت باشد، تا بر شمار پیروان حق و حقیقت افزون گردد و اختلافات بینشی و رفتاری از میان برود. پیامبر گرامی اسلام ﷺ چنین روشی را برای تفهیم معارف دینی با مخالفانش داشت. «قُلْ هَذِهِ

سَبِيلِي أَدْعُو إِلَى اللَّهِ عَلَى بَصِيرَةٍ أَنَا وَمَنِ اتَّبَعَنِي وَسُبْحَانَ اللَّهِ وَمَا أَنَا مِنَ الْمُشْرِكِينَ» (یوسف، ۱۰۸)؛
 ۴. استدلال اقناعی: خدای متعال در قرآن مجید بسیاری از حقایق توحیدی و نفی شرک در عبادت و دیگر موضوعات اعتقادی و اخلاقی را در پوشش استفهام انکاری یا استفهام تقریری بیان می‌کند، تا با گرفتن اعتراف از شنوندگان برای حقانیت موضوع، آنها را از نظر جهان بینی و ایدئولوژی همراه خود نماید «أَفِي اللَّهِ شَكٌّ فَاطِرِ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ» (ابراهیم، ۱۰). (شریعتی، درباره سخن و سخنوری، ص ۱۴۴).

۱۴. گفتار سدید

زبان قرآن، زبان صلاح و سداد است، گفتاری که قرآن کریم برای بیان اندیشه‌های تابناک و مفاهیم وحیانی خود برای هدایت مخاطبانش به کار برده، تأثیر بسزایی در پذیرش، گسترش و جهانی شدن اسلام داشته است. دعوت به گفتار صلاح و سداد، تأکید بر مشترکات اعتقادی ادیان الهی، تکیه بر زبان فطرت از جمله ویژگی‌های زبان قرآن در گفت‌وگو با پیروان دیگر ادیان الهی به شمار می‌آید. زبان قرآن در جریان گفت‌وگوها، زبانی ترکیبی است؛ یعنی بر حسب موضوع و مخاطبان، گفتار خاصی را به کار گرفته است که یکی از آنها «گفتار سدید» است. گفتاری که هیچ‌گونه نقص و نقضی در آن راه ندارد، و خدای سبحان به این‌گونه سخن گفتن فرمان داده است. «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا» (احزاب، ۷۰).

مهارت گفتاری سدید برآیند وجود عناصری چند است:

۱. اندیشیدن: خردمند دوراندیش پیش از آغاز سخن اندکی درنگ می‌کند، اندیشه‌اش را به کار می‌گیرد، آثار و پیامدهای احتمالی آن را پیش بینی می‌کند، آنگاه در صورت لزوم گفتار منطقی و مستدل را بر زبان جاری می‌سازد. «قَالَ عَلَىٰ غَائِبَةٍ لِّلْكَامُ فِي وَثَاقِكَ مَا لَمْ تَتَكَلَّمْ بِهِ؛ فَإِذَا تَكَلَّمْتَ بِهِ، صِرْتَ فِي وَثَاقِهِ. فَأَخْزُنْ لِسَانَكَ، كَمَا تَخْزُنْ ذَهَبَكَ وَوَرِقَكَ؛ فُرَبَّ كَلِمَةٍ سَلَبَتْ نِعْمَةً وَجَلَبَتْ نِقْمَةً» (دستی، ترجمه نهج البلاغه، حکمت (۳۸)؛

۲. گفتار برهانی: گفتار برهانی در سایه عقل مداری تحقق می‌یابد و مقصود از گفتار برهانی آن است که جهت تحقق حق و ترویج آن در گفت‌وگو تنها باید تابع استدلال برهانی بود و روح چرا و به چه دلیل را بر فضای گفت‌وگو حاکم کرد (سلطانی، قرآن علم ارتباطات تبلیغ رسانه، شماره ۳۴). قرآن علاوه بر فراخوانی پیروان خود به تبعیت از دلیل و برهان،

از مخالفان خویش نیز دلیل و برهان می‌طلبد و در مقام تخطئه پندار غلط اهل کتاب می‌فرماید: «قُلْ هَاتُوا بُرْهَانَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ» (بقره، ۱۱۱).

۱۵. گفتار مقایسه‌ای

گفت‌وگوکنندگان درباره معارف عمیق دینی و حقایق معرفتی به تبادل نظر با یکدیگر می‌پردازند تا حقایق متعالی تبیین و تفسیر گردد، و ایمان راسخ و ارزش‌های متعالی در قلب‌ها استحکام پیدا کند. قرآن کریم از مقایسه و سنجش ملاک‌ها و معیارهای حق و باطل در گفت‌وگو با مخاطبان استفاده کرده، تا فهم تعالیم وحیانی را برای پیروان آیین توحیدی برهانی و حجت را بر انکارکنندگان وحی تمام کند.

مقایسه میان ایمان به خداوند یگانه و ایمان به خدایان دروغین، شنوندگان را معترف و معتقد به یگانگی خداوند می‌کند. «أَأَيُّابٌ مُتَفَرِّقُونَ خَيْرٌ أَمِ اللَّهُ الْوَاحِدُ الْقَهَّارُ» (یوسف، ۳۹). مقایسه میان قدرت بی‌نهایت خداوند، آفریننده موجودات و هستی‌بخش آنها پس از مرگ با بت‌های سنگی و چوبی که قادر به انجام هیچ کاری نیستند، به انسان‌ها می‌فهماند، قدرت بی‌چون و چرای هستی پروردگار متعال است. «قُلْ هَلْ مِنْ شُرَكَائِكُمْ مَنْ يَبْدَأُ الْخَلْقَ ثُمَّ يُعِيدُهُ قُلِ اللَّهُ يَبْدَأُ الْخَلْقَ ثُمَّ يُعِيدُهُ فَأَنَّى تُؤْفَكُونَ» (یونس، ۳۴). مقایسه میان هدایت‌گری خدای متعال به حق و حقیقت و گمراه‌کنندگی هر چه غیر خداست. «قُلْ هَلْ مِنْ شُرَكَائِكُمْ مَنْ يَهْدِي إِلَى الْحَقِّ قُلِ اللَّهُ يَهْدِي لِلْحَقِّ أَفَمَنْ يَهْدِي إِلَى الْحَقِّ أَحَقُّ أَنْ يُتَّبَعَ أَمَّنْ لَا يَهْدِي إِلَّا أَنْ يُهْدَىٰ فَمَا لَكُمْ كَيْفَ تَحْكُمُونَ» (یونس، ۳۵). خداوند در این آیه از مشرکان سؤال می‌کند، آیا پیروی از کسی که هم راه را نشان می‌دهد و هم به مقصد می‌رساند، شایسته‌تر است یا پیروی از معبودهایی که هرگز قدرت هدایت ندارند و بلکه اگر هدایت‌پذیر باشند، باید کسی آنها را هدایت کند؟! آنگاه به‌طور مسلم مشرکان پاسخی برای این سؤال ندارند، ذات نایافته از هستی بخش، کی تواند که شود هستی بخش (قرآنی، قرآن و تبلیغ، ص ۲۱۱).

مهارت‌های شنیداری از منظر آموزه‌های دینی

۱. گوش دادن فعال

گوش دادن فعال اهمیت فراوانی در ارتباط میان فردی شنیداری دارد. بر اساس پاره‌ای از بررسی‌ها، به‌طور متوسط، ۴۵ درصد از زمان گفت‌وگو صرف شنیدن می‌شود. (هارجری و همکاران، مهارت‌های اجتماعی در ارتباط میان فردی، ص ۲۱۵). ولی معدودی از افراد،

شنوندگان خوبی هستند؛ چرا که میان شنیدن و گوش دادن فعال تفاوت است، برای توصیف شنیدن فرایندهای حسی به کار می‌رود که پیام گوینده توسط سیستم شنوایی دریافت می‌شود، و به مغز انسان ارسال می‌گردد، اما گوش دادن فعال، فعالیتی روان‌شناختی پیچیده‌ای است که تجربه‌ای حسی را شامل می‌شود. (بولتون، روان‌شناسی روابط انسانی، ترجمه سهرابی و همکاران، ص ۶۱).

مهارت گوش دادن فعال شامل سه مؤلفه می‌گردد:

۱. مهارت‌های توجه: توجه کردن ارتباطی غیرکلامی است، و نشان می‌دهد شنونده به سخنان فرد در حال صحبت به دقت گوش می‌دهد. مهارت توجه کردن شامل حالت درگیر بودن، تحرک جسمانی مناسب، تماس چشمی و محیط غیرمزاحم است؛
۲. مهارت‌های پیگیری: «شنوندگان» می‌توانند با پرسش‌های مکرر خود گفت‌وگو را هدایت کنند، و یا به آن جهت دهند، حتی آن‌قدر سخن بگویند که گفت‌وگو را به خود اختصاص دهند. مهارت‌های پیگیری شامل: در باز کن (یعنی دعوتی برای صحبت کردن)، تشویق‌های کوتاه، سؤال‌های کم و سکوت همراه با توجه است؛
۳. مهارت انعکاسی: در مهارت انعکاسی شنونده احساس یا مفهوم آنچه را که با او در میان گذاشته شده است را بیان می‌کند و این کار را به‌گونه‌ای انجام می‌دهد که نشان دهنده درک و فهم و پذیرش وی باشد، شامل: انعکاس احساسات، انعکاس معانی، پیوند زدن احساسات به محتوی و انعکاس تلخیص می‌شود. (بولتون، روابط انسانی، ترجمه سهرابی و همکاران، ص ۶۱-۸۵)

۲. ارتباط شنیداری من و تو

گفتار و شنیدار حداقل باید دو طرف داشته باشد تا به این وسیله صحت و درستی موضوع مورد گفت‌وگو، یا مضمون گفتار و یا مطلب علمی که مورد تبادل نظر قرار گرفته فهمیده شود. این روش علمی برای کشف واقعیت و پرورش اندیشه و فهم صحیح مطالب مورد گفت‌وگو است، که غربی‌ها این روش را دیالوگ می‌نامند. (شریعتی، درباره سخن و سخنوری، ص ۴۰۸-۴۰۹).

در ارتباط شنیداری من و تو هر یک از گوینده و شنونده باید به دیگری اجازه سخن گفتن و اظهار نظر بدهد و با پرگویی وی را به سکوت وادار نکند، برای همین در آموزه‌های دینی تأکید می‌شود که در فضای گفت‌وگو بر شنیدار بیش از گفتار، علاقه نشان دهید. حضرت

علی عَلَيْهِ السَّلَامُ در ستایش یکی از برادران دینی‌اش می‌فرماید: «وَكَانَ إِذَا غُلِبَ عَلَى الْكَلَامِ لَمْ يُغَلَبْ عَلَى السُّكُوتِ وَكَانَ عَلَى مَا يَسْمَعُ أَحْرَصِمْنَهُ عَلَى أَنْ يَتَكَلَّمَ» (دشتی، ترجمه نهج البلاغه، حکمت ۲۸۹). در آموزه‌های دینی برای ارتباط شنیداری من و تو اصول و قواعدی تعیین شده است که در فضای گفت‌وگو رعایت آنها الزامی است، که به بعضی از آنها اشاره می‌کنیم:

۱. فهم سخنان یکدیگر: گفت‌وگوکنندگان باید مفاهیم و پیام‌های گفتاری یکدیگر را با دقتی تام گوش فرا داده و فهم کنند. «فَبَشِّرْ عِبَادَ الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ» (زمر، ۱۷-۱۸)؛
۲. شنیدن گفتار: شرط شنیدار من و تو، این است که گفت‌وگوکنندگان بر اساس اصل مساوات با ایجاد فضای شنیدار محققانه و پرهیز از سماجت، بستر و زمینه کشف حقیقت را برای یکدیگر فراهم آورند. «إِنَّا أَوْيَاكُمْ لَعَلَّ هُدًى أَوْ فِي ضَلَالٍ مُّبِينٍ» (سبا، ۲۴)؛
۳. طرح نقاط مشترک: مبانی مشترک اعتقادی میان تمام ادیان الهی، پرستش خداوند، ایمان به پیامبران الهی و اعتقاد به معاد است. «قُلْ يَا أَهْلَ الْكِتَابِ تَعَالَوْا إِلَى كَلِمَةٍ سَوَاءٍ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ أَلَّا نَعْبُدَ إِلَّا اللَّهَ وَلَا نُشْرِكَ بِهِ شَيْئًا وَلَا يَتَّخِذَ بَعْضُنَا بَعْضًا أَرْبَابًا مِنْ دُونِ اللَّهِ» (آل عمران، ۶۴)؛
۴. حلیم باشیم: شنونده باید نسبت به شنیدن سخنان گوینده تحمل و صبوری نشان دهد، و به آن گوش فرا دهد تا کلام او به پایان برسد، بریدن سخن دیگری، شیوه‌ای ناپسند و دلیل کم‌ظرفیتی و از اخلاق دینی به دور است. (محدثی، اخلاق معاشرت، ص ۱۴۱). در سیره رسول اکرم صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ چنین آمده است: «مَنْ تَكَلَّمَ أَنْصَتُوا لَهُ حَتَّى يَفْرَغَ حَدِيثَهُمْ عِنْدَهُ» (طباطبایی، سنن النبی، ص ۲۷).

۳. حُسن استماع

در ارتباط میان فردی، استفاده از قدرت شنوایی و به تعبیر دیگر حُسن استماع و نیکو گوش دادن به گفتار دیگران نقش بسزایی دارد. بی‌اعتنایی به سخنان گوینده نشانه بی‌ادبی است، به عکس، حُسن استماع و ابراز اشتیاق برای شنیدن، نشانه ادب و تربیت فردی و اجتماعی و ارزش قائل شدن به موقعیت انسانی گفت‌وگوکنندگان به‌شمار می‌آید. رسول خدا صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ برای این امر آن‌چنان اهمیتی قائل بود که حتی به سخنان آنان که بیمار دل بودند و با اغراض شوم سخنانی را بر زبان جاری می‌کردند تا به زعم خود پیامبر اکرم صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ را فریب دهند، گوش فرا می‌داد تا آنجا که آنها به ستوه می‌آمدند، و از روی تمسخر می‌گفتند: «هُوَ أَدُنُّ» (توبه، ۶۱). (محدثی، اخلاق معاشرت، ص ۱۴۰).

حسن استماع مصادیقی دارد که عبارت‌اند از:

۱. با گوینده: برای شنیدار سخنان هر گوینده‌ای باید تحمل و صبوری نشان دهید، به آن گوش فرا دهید تا گفتارش به پایان برسد، بریدن گفتار متکلم شیوه‌ای ناپسند و دلیل کم‌ظرفیتی و بی‌ادبی است. پیامبر اکرم صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ در گفت‌وگو با دیگران این چنین رفتاری داشت. «مَنْ تَكَلَّمَ أَنْصَتُوا لَهُ حَتَّى يَفْرُغَ حَدِيثُهُمْ عِنْدَهُ؛ با هر کس که به گفت‌وگو می‌نشست به سخنان او گوش فرامی‌داد تا گفتارش به پایان برسد» (طباطبایی، سنن النبى، ص ۲۷)؛
۲. با استاد: امام سجاد عَلَيْهِ السَّلَام در رساله حقوقش این چنین فرموده: «حَقُّ سَائِسِكَ بِالْعِلْمِ، التَّعْظِيمُ لَهُ وَالتَّوْقِيرُ لِمَجْلِسِهِ وَحُسْنُ الْإِسْتِمَاعِ إِلَيْهِ؛ «حق آن کس که عهده‌دار تعلیم و تربیت (آموزش و پرورش) تو است، اینکه به او احترام کنی، همنشینی با او را گرامی بداری، و به سخنان او خوب گوش فرادهی» (مجلسی، بحار الانوار، ج ۲، ص ۴۲)؛
۳. با واعظان: دانشمند عامل که به موعظه دیگران می‌پردازد، دوست دارد شنوندگان به سخنان او گوش فرادهند، و به تماشای استماع آنان بنشینند، و آثار پذیرش و تأثیر گفتارش را در سیمای آنها ببیند. امام سجاد عَلَيْهِ السَّلَام درباره حق نصیحت کننده بر نصیحت شونده می‌فرماید: «وَحَقُّ النَّاصِحَانِ تَلِينٌ لَهُ جَنَاحَكَ وَتُصْنَعُ إِلَيْهِ بِسْمِعَكَ؛ «حق نصیحت کننده بر نصیحت شونده این است که بال‌های تواضع و فروتنی خویش را برای او بگستراند، و به سخنان او گوش فرا دهد» (ابن بابویه قمی، من لا یحضره الفقیه، ج ۲، ص ۶۲۵)؛
۴. با درد دل کننده: بسیاری از مردم قلب‌هایی آکنده از غم و خاطرات تلخ و مشکلات و نابسامانی‌های زندگانی دنیوی دارند که آنان را در فشار روحی قرار می‌دهد، آنها در پی دو گوش شنوا هستند تا با او درد دل کنند، و با بازگویی دردمندی‌هایشان آرامش پیدا کنند، آن شخصی که عاطفه نشان می‌دهد و به شکوائیه‌ها و غم‌نامه‌های دردمندانۀ آنان گوش می‌سپارد، و خود را علاقه‌مند شنیدن نشان می‌دهد، با او نوعی همدردی کرده است. (محدثی، اخلاق معاشرت، ص ۱۴۴). حضرت علی عَلَيْهِ السَّلَام در این باره می‌فرماید: «مَنْ السُّودِدِ الصَّبْرُ لِاسْتِمَاعِ شَكْوَى الْمَلُوفِ؛ «از بزرگوار و آقایی است که انسان برای استماع و گوش سپردن به شکوائیه و ناله‌های دردمندانۀ دیگران صبوری نماید» (تمیمی آمدی، غررالحکم و دررالکلم، ص ۶۸۱، ج ۳، ۹۴۴۳).

۴. شنیدار مسئولانه

گوش انسان، به اعتقاد بعضی دانشمندان در عالم جنینی کم و بیش قدرت شنوایی دارد، و آهنگ ضربان قلب مادر را می‌شنود و به آن عادت می‌کند. گوش شنوا وسیله‌ای برای تعلیم و تربیت در همه زمینه‌هاست؛ زیرا به وسیله شنیدن حروف و کلمات، انسان به همه حقایق هستی اعم از آنچه در دایره حس قرار می‌گیرد، و آنچه بیرون از دایره محسوسات قرار دارد، آشنا می‌گردد، درحالی‌که چشم این توانایی را ندارد. این صحیح است که انسان با خواندن واژه‌ها و جمله‌ها از طریق چشم می‌تواند با مفاهیم آشنا شود و بر معلومات خود بیفزاید، اما ما می‌دانیم خواندن به وسیله چشم در مورد همه انسان‌ها عمومیت ندارد، آنها که سواد خواندن ندارند، گوش یکی از ابزارهای شناخت است. ارتباط عقل که حجت باطنی خداوند است با انبیاء الهی و پیامبر اسلام ﷺ و امامان معصوم علیهم‌السلام که حجت‌های ظاهری او هستند با شنیدار مسئولانه برقرار می‌گردد. گوش انسان با شهادت دادن به تمام آنچه در طول عمر شنیده، نقشی اساسی در نیک فرجامی (سعادت‌مندی ابدی) یا بدبختی (شقاوت ابدی) انسان ایفا می‌کند. بنابراین شنیدن را امری سهل و آسان نباید پنداشت، بلکه قوه شنوایی جایگاهی پس رفیع نزد خدای سبحان دارد که با شنیدن مسئولانه باید از آن پاسداری کرد. «وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا» (اسراء، ۳۶).

۵. زبان بدن

بر اساس پاره‌ای از بررسی‌ها، بیش از نیمی از مکالمات رو در روی انسان‌ها، گفتاری و شنیداری نمی‌باشد؛ و زبان ایما و اشاره بیش از آنکه سخن بگوییم، احساسات و نگرش‌های ما را بیان می‌کند. (دون گاپور، مهارت‌های گفت‌وگو، ترجمه قرچه‌داغی، ص ۱۳). حالت چهره، تماس چشمی، چگونگی صدا زدن و هندسه اندام، هر کدام پیامی را تداعی می‌کنند و در این میان چهره انسان، در خصوص حالات هیجانی دیگران اطلاعات فراوانی را در اختیار ما قرار می‌دهد به طوری که برخی نظریه‌پردازان معتقدند حالات چهره بعد از زبان، مهم‌ترین منبع اطلاعاتی است. (هارجر، مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی، ترجمه بیگر و فیروزبخت، ص ۶۳). خدای متعال در قرآن کریم به این نکته تصریح نموده که از حالات سیمای انسان‌ها می‌توان به ما فی الضمیر و باطن آنان پی برد و افکار و اندیشه آنها را شناخت، که به پاره‌ای از آنها اشاره می‌کنیم:

۱. شناسایی مؤمنان: «سِيمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ مِنْ أَثَرِ السُّجُودِ» (فتح، ۲۹)؛
 ۲. شناسایی کافران: «وَإِذَا تُلِيَتْ عَلَيْهِمْ آيَاتُنَا بَيِّنَاتٍ تَعْرِفُ فِي وُجُوهِ الَّذِينَ كَفَرُوا الْمُنْكَرَ» (حج، ۷۲)؛
 ۳. شناسایی منافقان: «وَلَوْ نَشَاءُ لَأَرَيْنَاكَهُمْ فَלَعَرَفْتَهُمْ بِسِيمَاهُمْ وَتَلَعَّرِفْتَهُمْ فِي لَحْنِ الْقَوْلِ» (محمد، ۳۰)؛
 ۴. شناسایی گناهکاران: «يُعْرِفُ الْمُجْرِمُونَ بِسِيمَاهُمْ فَيُؤْخَذُ بِالنَّوَاصِي وَالْأَقْلَامِ» (الرحمن، ۴۱)؛
 ۵. شناسایی تهیدستان خویشتن دار: «تَعْرِفُهُمْ بِسِيمَاهُمْ لَا يَسْأَلُونَ النَّاسَ إِلْحَافًا» (بقره، ۲۷۳).
- عناصر مؤثر بهره‌گیری از زبان اندام عبارت‌اند از:
۱. چهره باز و متبسم: گفت‌وگو با دیگران درحالی‌که سیمایی گشاده داشته باشید، گفتار را قابل پذیرش و شنونده را مجذوب و شیفته گوینده و شنیدن سخنانش می‌کند. رسول گرامی اسلام ﷺ پیوسته با تبسم سخن می‌گفت. «كَانَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ إِذَا حَدَّثَ بِحَدِيثٍ تَبَسَّمَ فِي حَدِيثِهِ وَيُعْطِي كُلُّ مَنْ جَلَسَ عَلَيْهِ نَصِيْبَهُ مِنْ وَجْهِهِ» (مجلسی، بحار الانوار، ج ۱۶، ص ۲۹۸)؛
 ۲. دست دادن و معانقه کردن: پیامبر اکرم ﷺ سفارش فرمودند هنگام ملاقات با یکدیگر مصافحه کنید تا میان گفت‌وگوکنندگان ایجاد محبت شود. «إِذَا التَّقِيْتُمْ فِتْلِقُوا بِالتَّسْلِيمِ وَالتَّصَافُحِ» (کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۱۸۱)؛
 ۳. تماس چشمی مستقیم و مناسب: چشم‌ها و نگاه‌ها در واقع آینه روح هستند، و نمایش‌گر حالات مختلف انسان، دوستی و صمیمیت، خشم و نفرت، عشق و دلدادگی را می‌توان از تماس چشمی فهمید. رسول خدا ﷺ هنگام گفت‌وگو با دیگران، نگاه گرم و صمیمانه خود را از هیچ یک از یاران و اصحابش دریغ نمی‌کرد. در این باره گفته شده: «كَانَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ يُقَسِّمُ لَحْظَاتِهِ بَيْنَ أَصْحَابِهِ فَيَنْظُرُ إِلَى ذَا وَيَنْظُرُ إِلَى ذَا بِالسَّوِيَّةِ» (کلینی، الکافی، ج ۲، ص ۶۷۱)؛
 ۴. ظهور احساسات: تلاش کنید گفت‌وگویی شیرین و به یاد ماندنی داشته باشید، خود را راضی و امیدوار نشان دهید، و هر زمان سخنانی بر زبان جاری می‌کنید، شنونده را وادار به اشتیاق برای شنیدن بیشتر و ابراز احساسات، تحسین و تشویق نمایید، تا بذر امیدواری در قلب او کاشته شود. (گروه پژوهشی قرآن و حدیث، فرهنگ روابط اجتماعی در آموزه‌های دینی، ج ۲، ص ۴۶۱-۴۶۲)؛
 ۵. چهره درهم کشیده: هر مسلمانی وظیفه دارد در درون خود نسبت به کج‌روی‌ها و ترک ارزش‌های انسانی و اسلامی تنفر قلبی داشته باشد، و این موضوع را در اعراض از افراد

عصیان‌گر و هنجارشکن به نمایش بگذارد، و این با نگاه توأم با سکوت، درهم کشیدن چهره، روی برگرداندن، ترک مرادده و ارتباط با چنین افرادی، اظهار نارضایتی قلبی تحقق می‌یابد (همان، ص ۱۶۷). در این باره پیامبر اسلام ﷺ به حضرت علی عَلَيْهِ السَّلَامُ نوشتند: «يَا عَلِيُّ، مُرِّ بِالْمَعْرُوفِ وَإِنَّهُ عَنِ الْمُنْكَرِ بِيَدِكَ، فَإِنْ لَمْ تَسْتَطِعْ فِيلِسَانِكَ، فَإِنْ لَمْ تَسْتَطِعْ فِقَلْبِكَ، وَإِلَّا فَلَا تَلُومَنَّ إِلَّا نَفْسَكَ» (نوری، مستدرک الوسائل و مستنبط المسائل، ج ۱۲، ص ۱۹۲)؛

۶. پاکیزگی، آراستگی و بوی خوش: انسان‌ها به طور فطری زیبایی و آراستگی ظاهری را دوست دارند، به شهادت تاریخ یکی از عوامل موفقیت رسول الله صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ جاذبه شگفت‌انگیز او را در پاکیزگی، عطرآگین بودن و آراستگی ظاهری ایشان می‌داند، او به‌گونه‌ای در میان مردم ظاهر می‌شد که همگان شیفته سیمای نورانی و دلنشین او می‌شدند، عطر دل‌انگیز حضورش تمام فضای محیطی را معطر می‌نمود، و حاضرین آگاه می‌شدند، شخصیتی که در حال عبور است، رسول خدا صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ می‌باشد (قرائتی، قرآن و تبلیغ، ص ۱۴۷).

نتیجه‌گیری

قرآن کریم اهمیت زیادی برای گفتار و شنیدار قائل است و گفت‌وگو را ابزار نیرومندی برای اجتهاد در اندیشه اسلامی و زمینه‌ای فراگیر برای ایجاد ارتباط و پیوندهای اجتماعی دانسته است. قرآن، از یک منظر، کتاب گفتار و شنیدار است، و اندیشه گفتار و شنیداری را ارائه می‌دهد، و گفتار و شنیدار اندیشه را روایت و به گفتار و شنیدار دعوت می‌کند. قرآن دین‌داری را بر پایه گفت‌وگو می‌سازد، و خواستار ایجاد جامعه‌ای گفت‌وگو محور است تا آحاد جامعه در چهارچوب قواعد عقلایی با کمال آزادی و اراده بیندیشند، و طرف گفت‌وگو را انتخاب کنند. گفتار و شنیدار از همان آغاز خلقت، میان خداوند و ملائکه و آدم ابوالبشر آغاز شد، و در قالب پیام وحیانی، ابلاغ و بلاغ رسولان و پیام‌آوران الهی، سنتی همیشگی در طول تاریخ بشریت بوده است. تاریخ بشریت گفت‌وگوهای فراوان پیامبران خدا صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ با کافران، مشرکان و اهل کتاب و سران اقوام و قبایل مختلف را به خوبی در حافظه‌اش به‌خاطر سپرده است. باید بدانیم برقراری ارتباط گفتاری و شنیداری مفید و سازنده با دیگران، نیازمند تعلیم و تعلم مهارت‌های گفتاری و شنیداری است که اصناف و گروه‌های مختلف جامعه - از اعضای خانواده گرفته تا تمامی آحاد جامعه - را در بر می‌گیرد.

منابع

- **قرآن حکیم و شرح آیات منتخب** (۱۳۹۵)، ترجمه ناصر مکارم شیرازی، چاپ چهاردهم، قم: اسوه.
- **نهج البلاغه**، ترجمه محمد دشتی (۱۳۷۹)، چاپ هفتم، قم: مشرقین.
- ابن ابی جمهور احسائی (۱۴۰۳ق)، **عوالی اللئالی**، تحقیق: مرعشی و مجتبی عراقی، قم: سیدالشهدا.
- ابن بابویه قمی، محمد بن علی (۱۴۰۴ق)، **من لایحضره الفقیه**، چاپ دوم، قم: جامعه مدرسین.
- بولتون، رابرت (۱۳۸۱)، **روان شناسی روابط انسانی**، ترجمه حمیدرضا سهرابی با همکاری افسانه حیات روشنایی، چاپ اول، تهران: رشد.
- تمیمی آمدی، عبدالواحد بن محمد (۱۳۶۶)، **غررالحکم و دررالکلم**، تحقیق: سیدجلال الدین محدث الأرموی، چاپ سوم، تهران: دانشگاه تهران.
- حزانى، ابو محمد (۱۳۸۶)، **تحف العقول**، ترجمه صادق حسن زاده، چاپ هشتم، قم: انتشارات آل علی علیه السلام.
- حسینی زاده، سیدعلی؛ مشایخی، شهاب الدین (۱۳۹۳)، **روش های تربیتی در قرآن**، چاپ اول، قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- راغب اصفهانی، حسین بن محمد (۱۴۱۲ق)، **المفردات فی غریب القرآن**، چاپ اول، بیروت: دارالمعرفه.
- زینی وند، تورج و وحید دستجردی (۱۳۹۰)، «درآمدی توصیفی - تحلیلی بر شیوه های گفت وگو در قرآن کریم»، **پژوهش های اسلامی**، شماره ۷، ص ۴۵-۶۸.
- سلطانی، مهدی (۱۳۸۹)، «قرآن علم ارتباطات تبلیغ و رسانه جایگاه علمی گفت وگو در آینه قرآن»، **قرآنی کوثر**، شماره ۳۴، ص ۱۰۵-۹۳.
- شریعتی، محمدباقر (۱۳۸۶)، **درباره سخن و سخنوری**، چاپ چهارم، قم: بوستان کتاب.
- طباطبایی، سیدمحمدحسین (۱۳۷۰)، **المیزان فی تفسیر القرآن**، ترجمه محمدباقر موسوی همدانی، چاپ پنجم، قم: بنیاد علمی و فکری علامه طباطبایی.
- _____ (۱۳۸۵)، **سنن النبی**، ترجمه حسین استاد ولی، چاپ سوم، تهران: پیام آزادی.
- قرائتی، محسن (۱۳۷۲)، **قرآن و تبلیغ**، چاپ دوم، تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- کلینی، محمد بن یعقوب (۱۳۸۷)، **فروع کافی**، تحقیق: علی اکبر غفاری، چاپ سوم، تهران: دارالکتب الإسلامیه.
- گروه پژوهشی قرآن و حدیث (۱۳۹۲)، **فرهنگ روابط اجتماعی در آموزه های اسلامی** (جلد ۱)، چاپ پنجم، مشهد: دانشگاه علوم اسلامی رضوی.
- _____ (۱۳۹۰)، **فرهنگ روابط اجتماعی در آموزه های اسلامی** (جلد ۲)، چاپ چهارم، مشهد: دانشگاه علوم اسلامی رضوی.
- مجلسی، محمدباقر (۱۴۰۳ق)، **بحار الأنوار**، چاپ دوم، بیروت: مؤسسه الوفا.

- محدثی، جواد (۱۳۸۷)، *اخلاق معاشرت*، چاپ پانزدهم، قم: مؤسسه کتاب بوستان.
- مصباح یزدی، محمدتقی (۱۳۸۸)، *اخلاق در قرآن*، چاپ دوم، قم: مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی علیه السلام.
- مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۸۱)، *تفسیر نمونه*، چاپ سی و ششم، تهران: دارالکتب اسلامیه.
- نوری، حسین (۱۴۰۸ق)، *مستدرک الوسائل و مستنبط المسائل*، چاپ دوم، قم: آل‌البیت.
- هارگری، اُون؛ ساندرز، کریستین و دیکسون، دیوید (۱۳۷۷)، *مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی*، ترجمه خشایار بیگر و مهرداد فیروزبخت، چاپ اول، تهران: رشد.
- یآوری، اسدالله (۱۳۸۰)، *عیار قرآنی گفتار*، چاپ اول، تهران: لوح محفوظ.