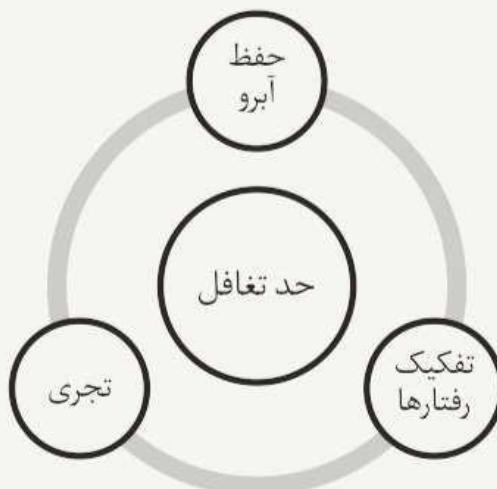


سؤالی که در اینجا مطرح می‌شود این است که محدوده تغافل کجاست و تا چه وقت و چه اندازه نسبت به خطای دیگران چشم پوشی کنیم. براساس منابع دینی، حد تغافل مشروط به چند عنصر مهم است:

اول، تفکیک میان رفتارهای کوچک و بزرگ: ملاک بزرگ و کوچک اهمیت رفتارهای است. دوم، ملاحظه حفظ آبروی دیگران: مهم‌ترین مؤلفه در ارتباط با دیگران از منظر دینی، رعایت آبروی افراد مؤمن و مسلمان است. حفظ آبروی مؤمن از حفظ حرمت کعبه مهم‌تر است.^۱ سوم، ملاحظه نرسیدن طرف تجاهل به مرحله تجری:^۲ مقام تجری به این معناست که نادیده گرفتن، فرد را در تکرار آن عمل تحریک کند، به‌گونه‌ای که او بدون هیچ ملاحظه و رودربایستی، دوباره آن رفتار غیراخلاقی را تکرار کند.



۵. مهارت‌های معاشرت کلامی

برقراری ارتباط کلامی با دیگری در سه مرحله آغاز، ادامه و پایان، نیازمند به کارگیری روش‌هایی است تا بتوان اولاً ارتباطی اخلاقی برقرار کرد و ثانیاً به اهداف مطلوب ارتباطی نائل شد.

۵-۱. شروع

در شروع ارتباط با شخص دیگر، متخصصان مهارت‌های ارتباطی شگردهای زیر را توصیه می‌کنند:

الف. گشاده رویی با طرف ارتباط؛

۱. علامه مجلسی، *بحارالأنوار*، ج ۶۴، ص ۷۱.

۲. محمدتقی فعالی و مهدی فدایی، *سبک زندگی اجتماعی در اسلام*، ص ۲۶۸-۲۶۶.

ب. سلام همراه با لبخند؛

ج. هنر سخن گفتن. در سخن گفتن این موارد رعایت شود:

اول. پرسش؛

دوم. توجه به علاقه‌مندی‌های طرف مقابل؛

سوم. تعریف در حد متعارف از شخص مقابل؛

چهارم. صحبت کردن در زمان و موقعیت مناسب؛

پنجم. نحوه جمله‌بندی؛

ششم. صدای جذاب.

برای نمونه به موقعیت زیر توجه کنید:

استاد در حال تبیین نظریه کوانتوم در فیزیک است. شاید پنجمین استاد است که این بحث را در کلاس ارائه می‌دهد. هر استادی که می‌آید در جلسه‌های اول شروع می‌کند به بررسی نظریه‌ها در فیزیک نظری، از جمله مکانیک کوانتوم. سعی کردم با چهره خندان و لبخندی که بر لب دارم، پرسشی را مطرح کنم تا استاد متوجه این مسئله شود که ضمن علاقه‌مندی به طرح بحث از سوی ایشان، میزان درک خود را به ایشان منتقل کنم و این انگاره را به ایشان انتقال دهم که این بحث را همه دوستان حفظ هستند، و اینجا بود که با جمله‌بندی مناسب و مؤدبانه‌ای این بحث را مطرح کردم که «...الحمدلله موفق شدم به استاد برسانم که این بحث نیازی به تبیین تفصیلی ندارد».

آیا به نظر شما روش بالا بهتر است یا بیان محترمانه اما صریح؟

نوشتن یادداشت روی کاغذی کوچک و بیان متواضعانه تکراری بودن بحث و

رساندن یادداشت به دست استاد.

۵-۲. ادامه ارتباط

ارتباط یک‌سویه امکان ندارد. هر فردی (چه استاد، چه شاگرد، چه کارفرما، چه کارگر، چه ...) پس از شروع ارتباط باید موارد زیر را رعایت کند:

۵-۲-۱. هنر گوش دادن

هر گوینده‌ای باید شنونده خوبی نیز باشد، چراکه نیمی از فرایند اقناع در ارتباط از طریق

گوش دادن حاصل می‌شود. گاه اعتراض یک دانشجو به وضعیت تحصیلی اش در برابر کارکنان دانشگاه، برای یافتن پناهگاه و تخلیهٔ درونی اوست، نه این‌که به‌دنبال مقصراً جلوه دادن کارمندان باشد. خوب شنیدن هم مانند خوب سخن گفتن نیازمند مهارت است. برخی از این مهارت‌ها عبارت‌اند از:

۵-۲-۱. توجه غیرکلامی

يعنى توجه جسمى و غيركلامى به طرف مقابل تابه او نشان دهيد دقيقاً به صحبت‌های او گوش مى‌دهيد. توجه غيركلامى رساتر از توجه كلامى است.^۱ شنووندهٔ خوب در هنگام گوش دادن، با بدئى مайл به جلو، در فاصلهٔ مناسب و رودرروى گوينده قرار مى‌گيرد و نگاهش تا شعاع نيم‌متري صورت گوينده است. او هنگام گوش دادن باید به گوينده نگاه کند. حرکت لب‌ها و تماس چشم و چگونگى تغيير وضع صورت و دست‌های گوينده در ايجاد ارتباط تأثير بسزايد دارد. ضمن پرهيز از رفتارهای حواس‌پرت‌کن (بازى با کلید و موبايل و...)، شخص باید سعى کند شنوونده‌ای خشك و بى حرکت نباشد و محیط گفت‌وگو را از عوامل مزاحم و ترس آور دور کند، به‌ويژه در مواردی که فرد به دلایلی، از اين ارتباط ترس دارد.

۵-۲-۱-۲. بازخورد دادن

گوش دادن، مانند بسياری از مهارت‌های ارتباطی، فرایندی دوطرفه است؛ يعني کافى نیست که شنوونده فقط سراپا گوش باشد و تمام حواس خود را به سخنان گوينده معطوف دارد، بلکه برای اطمینان از درک مطلب باید استنباط خود را نيز به‌طور خلاصه به او منتقل کند. اين مهارت اساس ارتباطات بين‌فردي است و اگر به درستی صورت نگيرد، مى‌توان گفت که ارتباط ناقص است و با دشواری مواجه خواهد شد.^۲ تکان دادن سر به معنای تأييد، توجه چشمی به گوينده و... از نمونه‌های بازخورد دادن است.

۵-۲-۱-۳. از بين بردن عوامل مزاحم

گاهی بعضی از عوامل، مانند سروصداء، گرما، نور، بلند صحبت کردن، خيلي آهسته حرف زدن، صداهای مزاحم، تداخل‌های گفتاری و شنیداری، آشفتگی، درک نکردن زبان گوينده، ناراحتی،

۱. على حسين زاده، *مهارت‌های سازگاری*، ص ۵۲.

۲. على اکبر فرهنگی، *ارتباطات انسانی*، ج ۱، ص ۲۱۰.