

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

اول، تفکیک میان رفتارهای کوچک و بزرگ: ملاک بزرگ و کوچک اهمیت رفتارهاست. دوم، ملاحظهٔ 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، ملاحظهٔ نرسیدن طرف تجاهل به مرحلهٔ تجری:^۲ مقام تجری به این معناست که نادیده گرفتن، فرد را در تکرار آن عمل تحریک کند، به گونه‌ای 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 مرحلهٔ 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، بحار الأنوار، ج ۶۴، ص ۷۱.

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

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 تحصیلی‌اش در برابر کارکنان دانشگاه، برای یافتن پناهگاه و تخلیه درونی اوست، نه این‌که به دنبال مقصر جلوه دادن کارمندان باشد. خوب شنیدن هم مانند خوب سخن گفتن نیازمند مهارت است. برخی از این مهارت‌ها عبارت‌اند از:

۱-۱-۲-۵. توجه غیرکلامی

یعنی توجه جسمی و غیرکلامی به طرف مقابل تا به او نشان دهید دقیقاً به صحبت‌های او گوش می‌دهید. توجه غیرکلامی رساتر از توجه کلامی است.^۱ شنونده خوب در هنگام گوش دادن، با بدنی مایل به جلو، در فاصله مناسب و رودرروی گوینده قرار می‌گیرد و نگاهش تا شعاع نیم‌متری صورت گوینده است. او هنگام گوش دادن باید به گوینده نگاه کند. حرکت لب‌ها و تماس چشم و چگونگی تغییر وضع صورت و دست‌های گوینده در ایجاد ارتباط تأثیر بسزایی دارد. ضمن پرهیز از رفتارهای حواس‌پرت‌کن (بازی با کلید و موبایل و...)، شخص باید سعی کند شنونده‌ای خشک و بی‌حرکت نباشد و محیط گفت‌وگو را از عوامل مزاحم و ترس‌آور دور کند، به‌ویژه در مواردی که فرد به دلایلی، از این ارتباط ترس دارد.

۲-۱-۲-۵. بازخورد دادن

گوش دادن، مانند بسیاری از مهارت‌های ارتباطی، فرایندی دوطرفه است؛ یعنی کافی نیست که شنونده فقط سراپا گوش باشد و تمام حواس خود را به سخنان گوینده معطوف دارد، بلکه برای اطمینان از درک مطلب باید استنباط خود را نیز به‌طور خلاصه به او منتقل کند. این مهارت اساس ارتباطات بین‌فردی است و اگر به‌درستی صورت نگیرد، می‌توان گفت که ارتباط ناقص است و با دشواری مواجه خواهد شد.^۲ تکان دادن سر به معنای تأیید، توجه چشمی به گوینده و... از نمونه‌های بازخورد دادن است.

۳-۱-۲-۵. از بین بردن عوامل مزاحم

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

۱. علی حسین زاده، *مهارت‌های سازگاری*، ص ۵۲.

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