



## مهارت‌های ارتباط مؤثر در سیره امام رضا (ع)

علی جانفزا  
علی خیاط

سرشناسه: علی، ۱۳۶۵ -

عنوان و نام پدیدآور: مهارت‌های ارتباط مؤثر در سیره امام رضا(ع)، تألیف: علی بن حیات

موضوع:

مشخصات نشر: به نشر انتشارات آستان قدس رضوی، ۳۹۵

مشخصات ظاهری: ۱۷۶

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۱۲-۲۴۱۷-۵

وضعیت فهرست نویسی: فیا

یادداشت: کتابنامه: ص [۱۷۵] - ۱۸۰ همچنین به صورت زیر نویس

موضوع: علی بن موسی (ع)، امام هشتم، ۹۱۵۳ - ۳۰۳ ق. - اخلاق

موضوع: Ali ibn Musa, Imam VIII -- Ethics

موضوع: ارتباط بین اشخاص -- جنبه‌های مذهبی -- اسلام

موضوع: Interpersonal communication -- Religious aspects

-- Islam

موضوع: اخلاق اجتماعی -- جنبه‌های مذهبی -- اسلام

موضوع: Social ethics -- Religious aspects -- Islam

شناسه افزوده: حیات، علی، ۱۳۴۵ -

شناسه افزوده: به نشر انتشارات آستان قدس رضوی

ردیفی کنگره: ۱۳۹۵، ج ۲، م ۷۳۵، BP+۷۳۵

رده‌بندی دیویی: ۲۹۷/۹۵۷

شماره کاتالوگ ملی: ۴۳۰۳۸۷۱

به نشر  
انتشارات آستان  
قدس رضوی



۱۹۹۵

مهارت ارتباط مؤثر در سیره امام رضا

علی جانفزا، علی خیاط

ویراستار: یوسف پینا

طراح جلد: یوه درودی

مطبع: ساعد، سوری

چاپ اول: ۱۳۹۱

شمارگان: ۱۰۰

قطع: ربعی کاغذ

چاپ: مؤسسه چاپ و انتشارات آستان قدس رضوی

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۰۲-۲۴۱۷-۵

حق چاپ محفوظ است.

به نشر (انتشارات آستان قدس رضوی)

قیمت: ۱۳۵۰۰۰ ریال

دفتر مرکزی: مشهد، بلوار سجاد، خیابان میلاد | ص.ب. | ۹۱۳۷۵/۴۹۶۹

تلفن و دورنگار: ۳۷۶۵۲۰۰۸

دفتر تهران: تلفن و دورنگار: ۸۸۹۶۵۹۸۲

نشانی اینترنتی: [www.behnashr.com](http://www.behnashr.com) | پست الکترونیکی: [publishing@behnashr.com](mailto:publishing@behnashr.com)

# فهرست مطالب

|            |   |
|------------|---|
| مقدمه..... | ۹ |
|------------|---|

## فصل اول

### پیش‌نیازها و روش‌های ارتباطی امام رضا

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| پیش‌نیازهای ارتباط.....                | ۱۵ |
| اعتماد به فرستنده.....                 | ۱۶ |
| زمان مناسب.....                        | ۲۲ |
| ارزاق و زمین مناسب.....                | ۲۴ |
| مهیا شدن گیرنده پیام.....              | ۲۵ |
| آموزش.....                             | ۲۶ |
| تحلیل هوشمندانه.....                   | ۲۷ |
| روش‌های ارتباطی امام رضا.....          | ۲۸ |
| استفاده از زبان دعا.....               | ۲۹ |
| استفاده از رسانه شعر.....              | ۳۲ |
| استفاده از روش‌های عقلی و استدلال..... | ۳۷ |
| استفاده از شیوه پرسش و پاسخ.....       | ۳۸ |
| جلوگیری از افراط و تفریط.....          | ۴۲ |
| مرزبندی در ارتباط.....                 | ۴۳ |
| صبر در ارتباط.....                     | ۴۵ |
| توجه به سطح فهم مخاطب.....             | ۴۷ |
| ارائه تدریجی اطلاعات.....              | ۴۹ |

## فصل دوم

### عوامل برقراری ارتباط مؤثر در گفتار و رفتار امام رضا

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| زیرساخت‌های درونی ارتباط مؤثر..... | ۵۸ |
| ایمان و توکل به خدا.....           | ۵۸ |
| ایجاد آمادگی روحی و قلبی.....      | ۶۱ |

|     |                                 |
|-----|---------------------------------|
| ۶۲  | نیت                             |
| ۶۳  | دانش                            |
| ۷۲  | ویژگی‌های مهارتی                |
| ۷۳  | مثبت‌نگری                       |
| ۷۷  | توجه به رعایت اصول و عقاید      |
| ۷۷  | تواضع و فروتنی                  |
| ۷۹  | عفو و بخشش                      |
| ۸۰  | قدرشناسی                        |
| ۸۲  | خصوصیات فردی                    |
| ۸۳  | مودت و مهربانی                  |
| ۸۴  | راستگویی                        |
| ۸۴  | شادمانی و لب‌خند                |
| ۸۶  | نرم‌خوبی                        |
| ۸۸  | رفتار نیکو                      |
| ۸۸  | تکریم                           |
| ۹۰  | اعتماد آفرینی                   |
| ۹۰  | رازداری                         |
| ۹۳  | استفاده از عناصر مورد توانی     |
| ۹۴  | صداقت و راست‌گویی               |
| ۹۵  | سخن نیکو گفتن                   |
| ۹۷  | گوش‌دادن پویا                   |
| ۹۹  | استفاده به‌جا از سرزنش و غضب    |
| ۱۰۲ | عوامل رفتاری ارتباط مؤثر        |
| ۱۰۲ | بهره‌گیری از نشانه‌های غیرکلامی |
| ۱۰۴ | تبسم                            |
| ۱۰۵ | گریه                            |
| ۱۰۷ | حرکات و حالات بدن               |
| ۱۰۸ | نحوه پوشیدن لباس                |
| ۱۱۰ | آراستن ظاهر                     |
| ۱۱۱ | استفاده از بوی خوش              |
| ۱۱۱ | تأثیر نمادها                    |
| ۱۱۳ | هدیه                            |

|     |                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------|
| ۱۱۴ | عدم ارتباط.....                                           |
| ۱۱۵ | انتقال غیرمستقیم پیام.....                                |
| ۱۱۶ | ادب و احترام متقابل.....                                  |
| ۱۱۷ | همگامی.....                                               |
| ۱۱۹ | هماهنگی قول و عمل.....                                    |
| ۱۲۱ | موقعیت‌شناسی در سخن گفتن و سکوت.....                      |
| ۱۲۳ | ارتباط نزدیک.....                                         |
| ۷۲۱ | ناشرت (ارتباط چهره به چهره).....                          |
| ۱۳۰ | زمینه‌سازی برای پیام اصلی.....                            |
| ۱۳۱ | ولوک‌شناسی و موقعیت‌شناسی.....                            |
| ۱۳۲ | سفر به بنی ارتباط.....                                    |
|     | <b>فصل سوم</b>                                            |
|     | <b>بازدارنده‌های ارتباط در گفتار و رفتار امام رضا (ع)</b> |
| ۱۳۵ | درآمد.....                                                |
| ۱۳۶ | موانع درونی.....                                          |
| ۱۳۷ | شیطان و نفس اماره.....                                    |
| ۱۳۸ | عوامل رفتاری.....                                         |
| ۱۳۸ | حسد.....                                                  |
| ۱۴۰ | بخل.....                                                  |
| ۱۴۲ | تکبر.....                                                 |
| ۱۴۳ | کینه و عداوت.....                                         |
| ۱۴۳ | ترس.....                                                  |
| ۱۴۴ | موانع درونی (رفتاری).....                                 |
| ۱۴۵ | تحقیر.....                                                |
| ۴۹  | دروغ.....                                                 |
| ۱۵۰ | فخر فروشی.....                                            |
| ۱۵۱ | بهتان.....                                                |
| ۱۵۲ | غیبت.....                                                 |
| ۱۵۳ | بدزبانی.....                                              |
| ۱۵۴ | شوخی بیش از حد.....                                       |
| ۱۵۵ | مشاجره.....                                               |

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| نسبت ناروا.....                    | ۱۵۶ |
| خشم و غضب.....                     | ۱۵۶ |
| مجادله و مرا.....                  | ۱۵۸ |
| محدود کردن ارتباط.....             | ۱۵۹ |
| بی‌توجهی به احساسات طرف مقابل..... | ۱۶۲ |
| تفاوت برخورد.....                  | ۱۶۲ |
| هم‌نشینی با بدان.....              | ۱۶۳ |
| پیام‌های غیرکلامی نامناسب.....     | ۱۶۴ |
| ستایش افراطی مخاطب.....            | ۱۶۶ |
| صیحت.....                          | ۱۶۷ |
| و ای.....                          | ۱۶۸ |
| کتابنامه.....                      | ۱۷۱ |

## مقدمه

مدرک تحصیلی‌ام را در یکی از بهترین دانشگاه‌های کشور گرفته‌ام، ولی امان از پارتی‌بازی!

درباره همسر کلی تحقیق کردم، ولی نمی‌دانم چرا آن‌گونه که فکر می‌کردم نیست؛ همیشه با هم درگیر هستیم و هر یک می‌گوییم، برایش سوءبرداشت پیش می‌آید!

مجموعه ما محیط بدی برای کار کردن است؛ همکاران و مدیر مجموعه همیشه با من مشکل دارند. سخت‌ترین ساعت‌ها را در این خراب‌شده به سر می‌کنم.

کارکنان مجموعه فقط برای گرفتن پول این‌جا هستند. مجبورم وظایف خیلی از آن‌ها را به‌دوش بکشم. هرچه از آن‌ها می‌خواهم، باز کار خودشان را انجام می‌دهند. از این‌که مدیریت این محیط را بر عهده دارم، احساس



خستگی می‌کنم.

گاه‌گاه این‌گونه گله‌گزاری‌ها را از گوشه‌وکنار می‌شنویم و شاید حتی خودمان هم درگیر آن باشیم. از طرف دیگر، دانش‌آموختگانی را می‌بینیم که با وجود خیل عظیم دانش‌آموخته در رشته آن‌ها، جذب بازار کار می‌شوند؛ یا زوجی که در سخت‌ترین شرایط زندگی با هم احساس خوشبختی می‌کنند. محیط‌های کار فراوانی هستند که هم کارکنان و هم مدیران از کارکردن در آن‌جا استعفا می‌برند و به اهدافی که می‌خواهند می‌رسند.

در کتاب «تباط‌شناسی، در تعریف ارتباط آمده است: «ارتباط فراگرد انتقال پیام از گیرنده به فرستنده است؛ مشروط بر این‌که در گیرنده پیام، مشابهت معنای مورد نظر فرستنده صورت پذیرد.»

خیلی اوقات ما برای انتقال این‌چه در ذهن داریم، تلاش زیادی می‌کنیم، ولی به نتیجه لازم نمی‌رسیم؛ علی‌رغم توانایی‌هایمان، فرصت شغلی مورد نظرمان را به دست نمی‌آوریم؛ نه تنها به‌خمنان برای همسرمان درک‌شدنی نیست، بلکه بعضی مواقع غرض‌آلود و موجب سوءتفاهم می‌شود؛ یا در محیط کار در تعامل با کارفرما یا کارکنان مشکل داریم. مشکل کجای کار است؟ برای این‌که سخن ما فهمیده شود، باید مشابهت معنایی در مخاطب ما صورت پذیرد. مخاطب ما انسان است؛ صاحب پیچیدگی‌های مختلف. هرچه پیام پیچیده‌تر باشد، این مشابهت معنایی مشکل‌تر خواهد بود. محدودیت زمانی، محیط تبادل پیام و اختلالاتی که در مسیر رسیدن پیام ممکن است ایجاد شود را نیز به مسئله بیفزایید.

هنر یک پیام‌رسان ماهر نخست یادگیری مقدمات، روش‌ها، عوامل برقراری

ارتباط اثربخش و شناسایی موانع و بازدارنده‌ها و در درجه دوم استفاده بهینه از آن در زمان مناسب است.

زمانی که عزم ما برای پرداختن به این موضوع در سیره رضوی جزم شد، بعضی از طرف‌های مشاوره تذکر می‌دادند که موضوع ارتباط مؤثر موضوع جدیدی است و شاید در یافتن این مطالب در گفتار و رفتار امام رضا (ع) این هدف محقق نشود.

امام رضا (ع) پس از دوازده هزار حدیث در منابع روایی به‌یادگار گذاشته است که این گنجینه را می‌توانیم علامه عطاردی در مسند امام رضا (ع) با تلاش فراوان و با سفر از هند و اروپا جمع‌آوری کرده است. نکته‌ای که یک محقق میان‌رشته‌ای باید مدنظر قرار دهد، این است که برای یافتن موضوع جدید در یک مجموعه حدیثی باید به سمة اَباب حدیثی مراجعه کند.

بدون تردید، معصومان (ع) که تبیین‌کنندگان کلام وحی هستند، از بهترین ابزارهای ارتباطی، برای انتقال پیام الهی به مخاطبین گوناگون خود، از مخاطب ساده تا عمیق در شرایط زمانی و مکانی به کارترین شکل بهره برده‌اند. ایشان طبیعتاً پیام خود را در این بستر منتقل می‌کردند و این پیام‌ها به‌همت راویان سینه‌به‌سینه به آیندگان رسیده و بعدها به‌همت بعضی از محدثان در ابوابی دسته‌بندی و به‌همین صورت به‌دست ما رسیده است.

پس فارغ از دسته‌بندی آن محدثین بزرگ و با تعمق در احادیث می‌توان به ابزارهایی که هر امام معصوم (ع) برای انتقال پیام از آن‌ها بهره می‌برده است، دست یافت و با دسته‌بندی آن‌ها، مواردی را به مخاطب ارائه داد.

نکته دیگر این که از این وجیزه، چهار مقاله علمی به مجلات علمی کشور ارسال شده و مورد مذاقه استادان قرار گرفته است و نویسندگان در عین حال تأکید می‌کنند که مهارت‌های ارتباطی بیش از موارد نام‌برده شده در این نوشتار است و در این کتاب، تنها به ذکر مثال‌هایی از احادیث رضوی بسنده و سعی شده است علاوه بر آوردن احادیث، تحلیل‌هایی نیز به فاکتور توان آورده شود.

علی جانفزا

فروردین ۱۳۹۵

www.ketab.ir