



Journal of Islamic Propagation

Volume 3 ● No 7 ● Spring & Summer 2022

The Importance of Interpersonal Skills in Success of Propagation

Mostafa Nazari*

Abstract

This article has tried to explain the macro and micro skills in interpersonal relationships, make them believable for the specific audience (propagators of religion), and then adapt them. These skills include three major parts: skills necessary to initiate communication, skills necessary to continue communication, and skills to adapt to others. After explaining the minor topics, the author has entered into comparison and adaption through religious teachings and by analyzing and describing each skill, he has referred to relevant verses (of the Qur'an) and narratives. The result of this study, which was carried out via a descriptive-analytical method, suggests that propagators of the religion, by being equipped with communication skills and using modern knowledge, can be more successful in propagation.

Keywords

Interpersonal skills, intimate relationships, adaptability, successful propagation.

* PhD in Qur'an and Psychology. sadra4@gmail.com



دو فصلنامه علمی - تخصصی
سال سوم، شماره هفتم، بهار و تابستان ۱۴۰۱

اهمیت مهارت‌های بین فردی در موفقیت‌های تبلیغی

مصطفی نظری*

چکیده

این نوشتار، کوشیده است تا مهارت‌های کلان و خرد را در حوزه روابط بین فردی بیان کند و آنها را برای مخاطب خاص (مبلغان) باورپذیر سازد و انطباق دهد. این مهارت‌ها شامل سه بخش عمده است: مهارت‌های لازم برای شروع ارتباط، مهارت‌های لازم برای ادامه ارتباط و مهارت‌های سازگاری با دیگران. نگارنده پس از بیان ریزموضوعات، وارد مقایسه و تطبیق با آموزه‌های دینی شده است و با تحلیل و توصیف هر مهارت، آیات و روایات متناسب را بیان نموده است. نتیجه این بررسی که با روش توصیفی - تحلیلی صورت گرفته، حاکی از این نکته است که مبلغان دینی با مجهز شدن به مهارت‌های ارتباطی و استفاده از دانش روز، می‌توانند زمینه موفقیت‌های تبلیغی بیشتری را به دست آورند.

کلیدواژگان: مهارت‌های بین فردی، روابط صمیمانه، سازگاری، تبلیغ موفق.

مقدمه

«مسئله تبلیغ، یکی از مسائل اساسی در حیات اجتماعی است و مخصوص یک دوره نیست. تبلیغ که از آن در قرآن به «بلاغ»، «بیان»، «تبیین» و از این قبیل تعبیر شده است، یکی از وظایف مقدّس، وظیفه انبیا، وظیفه علما، وظیفه متفکران و دانایان و مصلحان است. تبلیغ، یعنی رساندن. رساندن چه؟ رساندن آن حقایقی به اذهان و دل‌های مخاطبان که بدون آن، دچار خسارت خواهند شد. این است که ارزش تبلیغ را بالا میبرد.»^۱

امروزه با پیچیده‌تر شدن جوامع و نیز ابعاد مؤثر در ارتباطات انسان‌ها، لزوم بهره‌گیری از دانش و مهارت‌های دانش‌بنیان در روابط بین فردی، بیش از پیش اهمیت خویش را آشکار نموده است. در این میان، مبلغان دینی به عنوان پیام‌آوران هدایت و معنویت در جامعه، به دلیل مواجهه با انسان‌ها و لزوم مجهز بودن ایشان به ابزار مؤثر تبلیغی و روزآمد، نیازمند آشنایی با مهارت‌های ارتباطات میان‌فردی هستند تا بتوانند موفقیت‌های بیشتری به‌دست آورده و جامعه دینی را در عرصه‌های معنویت و اخلاق به سوی جامعه اسلامی، و سپس تمدن نوین اسلامی رهنمون سازند. در جامعه امروزی که شبکه‌های اجتماعی از یک سو، و کارتل‌های بزرگ اقتصادی و رسانه‌های غیرتوحیدی که دیگر مرز و حریمی نمی‌شناسند، به دنبال رسیدن به اهداف شوم غیردینی، اومانستی و غیراومانستی خویش هستند. آشنایی مبلغان دلسوز با مهارت‌های بین فردی می‌تواند حلقه وصل رساندن پیام اسلام و قرآن به انسان‌های تشنه هدایت و معنویت باشد. در تجربه‌های سالیان متمادی تبلیغی، چه بسیار دیده و شنیده‌ایم که مردم، به‌ویژه جوانان، بیش از آنکه در سؤالاتشان به دنبال پاسخ صحیح و مستدل باشند، به دنبال ایجاد یک رابطه عاطفی، صمیمی و امن هستند که در سایه آن بتوانند با برقراری یک رابطه سازنده و مؤثر، آشنایی بیشتری با محتوای معارف دینی پیدا کنند. یافتن مهارت‌های لازم در روابط میان فردی می‌تواند به عنوان کلید موفقیت‌های تبلیغی یک مبلغ دغدغه‌مند، در سرزمین ناآشنای دنیای درونی یک جوان، یک پدر، یک مادر دلسوز و ... به حساب آید و در نهایت، زمینه‌های ایجاد جامعه اسلامی را رقم بزند؛ جایی که در آن، روابط و سلوک مؤمنانه و عدم پیش‌داوری‌ها، خاطره‌زیبایی

۱. بیانات مقام معظم رهبری در دیدار جمعی از روحانیون، ۱۳۷۷/۲/۲.

در ذهن و جان مخاطبان یک مبلغ ایجاد می‌کند.

در خصوص موضوع مقاله، نوشته‌هایی وجود دارد که از جهاتی می‌توان آنها را به‌منزله پیشینه در نظر گرفت (اسکندری، ۱۳۹۴)؛ ولی به دلیل کوتاه بودن این متون و عدم ورود به جزئیات مهارت، نمی‌توان از آنها بهره عملیاتی داشت. علاوه بر این، موضوع نوشته مذکور مربوط به مهارت‌های بین فردی نیست. تبلیغ موفق زمانی شکل می‌گیرد که فرآیند تبلیغ به‌خوبی طی شده باشد. این نوشتار، سعی دارد تا مهارت‌های بین فردی ارتباط را در قالبی قرار دهد که برای مبلغ، قابل استفاده و کاربردی باشد.

مفهوم‌شناسی

مهارت^۱، در لغت به معنای توانایی در کار، ماهر بودن، زبردستی، استادی، چیره‌گی و... آمده است (دهخدا، ۱۳۷۷). مقصود از مهارت‌های بین فردی، آن دسته از مهارت‌هایی است که فرد را قادر می‌سازد تا بتواند به بهترین وجه، رابطه‌ای را نخست شروع کند و سپس، بتواند آن را ادامه دهد و در نهایت، با افراد پیرامون خود سازگار باشد.

سازمان بهداشت جهانی بعد از جنگ جهانی دوم و نابسامانی وضع زندگی افراد در مسائل اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، به‌ویژه در مورد کودکان و اقشار آسیب‌پذیر، در سال ۱۹۹۳ به منظور پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی و روانی، برنامه مدونی با عنوان «آموزش مهارت‌های زندگی»^۲ تهیه کرد که در آن، فهرستی از ده مهارت پُرکاربرد آمده است.^۳ یک بخش از این مهارت‌ها که می‌تواند روابط انسان‌ها را تسهیل و بهبود بخشد، مهارت‌های روابط بین فردی است.

بنابراین، در این نوشتار مقصود از مهارت‌های بین فردی، مهارت‌های برقراری روابط صمیمانه با دیگران و دوستیابی است که شامل سه بخش می‌شود:

1. Skill.

2. Life Skills Training.

۳. این مهارت‌های دهگانه، عبارت‌اند از: خودآگاهی، همدلی، تفکر خلاق، تفکر نقاد، حل مسئله، تصمیم‌گیری، برقراری ارتباط مؤثر، برقراری رابطه بین فردی سازگارانه، مقابله با هیجانات، مقابله با استرس.



۱. مهارت‌های لازم برای شروع ارتباط؛
۲. مهارت‌های لازم برای ادامه ارتباط؛
۳. مهارت‌های سازگاری با دیگران.

مهارت‌های برقراری روابط صمیمانه با دیگران و دوست‌یابی

الف. مهارت‌های لازم برای شروع ارتباط

رعایت برخی جزئیات در آغاز یک ارتباط می‌تواند تأثیر فوق‌العاده‌ای در صمیمیت میان یک مبلغ و مخاطبش داشته باشد. متخصصان مهارت‌های اجتماعی به منظور شروع یک گفت‌وگوی مناسب، نسبت به برخی موارد تأکید دارند که در این نوشتار، به شش مورد از آنها اشاره می‌شود:

۱. توجه به وضعیت ظاهری؛ یعنی شیوه پوشیدن لباس و استفاده از لوازم شخصی.
- کسانی که به ظاهر و آراستگی خود توجه ندارند، از جذابیت، نفوذ و تأثیرپذیری خویش می‌کاهند. آراستگی، در برقراری و استحکام روابط تأثیرگذار است و این حقیقت انکارناپذیر، در سراسر هستی مشهود است. پیشوایان ما نیز به اهمیت آن اشاره داشته، خود پیش از هر شخص

دیگری، آن را به کار بسته و از محبوبیت آراستگی نزد خداوند خبر داده‌اند (بهرامی، ۱۳۸۶). در سیره رسول خدا ﷺ آمده است که هرگاه ایشان قصد خروج از منزل یا پذیرفتن کسی را داشتند، موی سر خود را شانه می‌زدند، سر و وضع خود را مرتب می‌کردند، خویشت را می‌آراستند و برای آنکه تصویر خود را ببینند، در ظرف آبی می‌نگریستند. زمانی که علت این امور را پرسیدند، فرمودند: «خداوند متعال دوست دارد، هنگامی که بنده‌اش به سوی برادرانش می‌رود، خود را برای دیدار آنان آماده کند و بیاراید» (مجلسی، ۱۴۰۳).

در تعالیم پیشوایان اسلام، در خصوص آراستگی ظاهر، توصیه‌های فراوانی مطرح شده که از آن جمله می‌توان به این موارد اشاره کرد: ۱. پوشیدن لباس پاکیزه و آراسته؛ ۲. شانه زدن و مراقبت از موی سر و محاسن؛ ۳. پرهیز از ژولیدگی آنها؛ ۴. تمیز نگهداشتن بدن و زدودن موهای زاید آن؛ ۵. کوتاه کردن ناخن و موی شارب و درون بینی؛ ۶. پرهیز از آنچه موجب نفرت و کراهت دیگران می‌شود؛ از قبیل بوی بد دهان که ناشی از مسواک نزدن و خلال نکردن دندان‌هاست (همو، ۱۳۶۹).

۲. سلام همراه با لبخند. سلام همراه با تبسم، یعنی از دیدار شما بسیار خوشنودم. یکی از آداب معاشرت در اسلام، سلام دادن است. در سیره اهل بیت علیهم‌السلام بر افشای سلام و واضح و آشکار بودن آن تأکید شده است (کلینی، ۱۳۶۵). امام صادق علیه‌السلام در این زمینه می‌فرماید: سلام کردن به همراه دست دادن و تبسم، موجب از بین رفتن گناهان، مانند ریزش برگ درختان در پاییز می‌شود (همان). نبی مکرم اسلام صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم می‌فرماید: «از جمله صدقات، سلام کردن به مردم با گشاده‌رویی است» (مجلسی، ج ۶۴، ۱۴۰۳).^۱ از این رو، یکی از مهارت‌های مؤثر در برقراری ارتباط، سلام کردن است. البته به صورتی که بیان شد؛ یعنی با روی گشاده و لبخند. این منش مبلّغ، به مخاطبش نشان دهد که از دیدار او خرسند شده و از برقراری ارتباط با او خوشنود است.

۳. از پرسش‌های ساده و تعارفات متداول استفاده کنید.

پرسش‌های ساده و تعارفات معمول و متداول، زمینه صمیمیت و برقراری یک رابطه ساده و بی‌آلایش را فراهم می‌کند و رابطه را از خشکی و سردی خارج کرده و دیدگاه مخاطب را نسبت به مبلّغ تصحیح می‌کند. یکی از راه‌های برقراری ارتباط ساده، استفاده از پرسش‌های کوتاه و

۱. «إِنَّ مِنَ الصَّدَقَةِ أَنْ تُسَلِّمَ عَلَى النَّاسِ بِوَجْهِ طَلِيقٍ.»

رایج است که در جدول زیر به تعدادی از آنها اشاره می‌شود:

خوش میگذره؟	حالتون خوبه؟	چه خبر، چی کار می‌کنید؟
اوضاع چطوره؟	مشغول چه کاری هستین؟	کار و بار چطوره؟
از کسی ناراحتید؟	مشکلی پیش اومده؟	چند وقتی مسجد نمی‌آید؟
اوضاع و احوال چطوره؟	خانواده محترم خوب هستن؟	مشهد خوش گذشت؟
امشب توی مسجد چشم دنبال شما بود!	خیلی دلم می‌خواست بینمتون	سلام... حالتون چطوره؟ خوب هستین؟ خانواده خوبن؟
در سلامت به سر می‌برید؟	برنامه‌هاتون خوب پیش میره؟	چه خبر؟ همه چی مرتبه؟
امروز گرما (سرما)، بیشتر از روزهای قبل نیست؟	تعطیلات خوبی داشتید؟	انشاءالله همیشه شاد و سرحال بینمتون. اوضاع کاری رو به راهه؟
...	کارها بر وفق مراد هست؟	امروز را چطور گذراندی؟

۴. به علاقه‌مندی‌های طرف مقابل توجه کنید.

بی‌تردید، یکی از راه‌های شروع یک ارتباط موفق، توجه به علاقه‌مندی‌های طرف مقابل است. زمانی که نسبت به موضوعات مورد علاقه‌ی دیگران بی‌تفاوت باشیم، پیش‌بینی می‌شود که رابطه معناداری با آنها شکل نگیرد. در روایات معصومین علیهم‌السلام، این موضوع مورد تأکید قرار گرفته است. امام صادق علیه‌السلام در بیان حقوق مؤمن بر مؤمن فرمود: «آسان‌ترین این حقوق آن است که برای او همان چیزی را دوست داشته باشی که برای خود دوست داری و بر او نپسندی، آنچه را بر خود نمی‌پسندی» (کلینی، ج ۲، ۱۳۶۵).^۱

۵. از شخص مقابل در حدّ متعارف تمجید کنید؛ مانند «چه قدر خوب به جزئیات توجه

می‌کنید!»

این اصل، بیانگر این نکته مهم است که برخی افراد به دلایل مختلف نسبت به نعمت‌هایی که پروردگار عالمیان به آنها ارزانی کرده، بی‌توجه هستند و ممکن است در نظر خودشان مهم و با ارزش جلوه نمایند؛ با این کار، نه تنها خودمان از نعمت‌های الهی یاد می‌کنیم، بلکه به دیگران هم یادآوری می‌کنیم که نعمت‌های الهی را باید بازگو کرد^۲ تا شکر آن به جای آورده شود و

۱. «أَيُّمَ حَقٍّ مِنْهَا أَنْ تُجِبَ لَهُ مَا تُجِبُ لِنَفْسِكَ وَ تَكْرَهُ لَهُ مَا تَكْرَهُ لِنَفْسِكَ..»

۲. «وَأَمَّا بِنِعْمَةِ رَبِّكَ فَحَدِّثْ.»

مصدق آن، در ارتباطات روزمره و تبلیغی یک مبلغ، تعریف و تمجید متعارف از نعمت‌هایی است که خداوند به او ارزانی داشته و احیاناً ممکن است مخاطب یک مبلغ به آن توجهی نداشته باشد. فضل بقباق گوید: از امام صادق علیه السلام در باره کلام خداوند بلندمرتبه که فرموده: «و اما نعمت پروردگارت را بازگو کن»، پرسیدم و ایشان فرمود: «کسی را که تو را نعمت داد و بدان برتری ات بخشید و به تو عطا کرد و نیکی نمود، یاد کن و حضرت علیه السلام از دین خود و از آنچه خداوند به او عطا کرد و از نعمتی که به او بخشید، سخن گفت» (همان).^۲

۶. در مورد خودتان اطلاعات بدهید؛ مانند رشته تحصیلی تان، اینکه اهل کجا هستید و... . یکی از روش‌های مهم که ارتباط را آسان می‌کند، تکنیک خودافشایی است. خودافشایی - در صورتی که به‌هنگام و به‌تدریج صورت پذیرد - زمینه یک ارتباط صمیمی را شکل می‌دهد و این فرصت را در اختیار فرد قرار می‌دهد تا به راحتی و در فضایی امن به گفت‌وگو بپردازد؛ چراکه طرف مقابل او نیز به راحتی از مسائل و خصوصیات مربوط به خویش با مخاطبش گفت‌وگو می‌کند. این فرد قابلیت اعتماد و ارتباط امن را دارد. شاید این حدیث به ذهن تبادر کند که این اصل ارتباطی، ممکن است با برخی احادیث در تضاد باشد که می‌فرمایند: «استر ذهابك و ذهبك و مذهبك»؛ اما پاسخ چنین شبهه‌ای، این است که اولاً، بر اساس تحقیقات صورت گرفته، این عبارت حدیث نیست و صرفاً به پیامبر رحمت صلی الله علیه و آله نسبت داده شده است (خدایاری، ۱۳۸۲). نکته دوم اینکه بر فرض صحت سند روایت، مراد از مستور داشتن، استتار اندیشه، باور و مسیر از دشمنان دین و مخالفان است؛ نه یک ارتباط دینی و تبلیغی با هدف جذب مخاطب. بنابراین، بازگویی برخی مسائل شخصی - البته با رعایت حدود آن - نه تنها منعی نخواهد داشت، بلکه می‌تواند آغازگر یک رابطه مثبت و سازنده باشد.

ب. مهارت‌های لازم برای ادامه دوستی

آنچه از شروع ارتباط، اهمیتی به مراتب بیشتر دارد، ادامه ارتباط است؛ چراکه شروع یک ارتباط ممکن است با خرده‌مهارت‌های یادشده در بخش قبل شکل بگیرد؛ اما استمرار یک ارتباط است

۱. «وَأَمَّا بِنِعْمَةِ رَبِّكَ فَحَدِّثْ.» (ضحی، آیه ۱۱)

۲. «الصادق علیه السلام عَنْ فَضْلِ الْبُقَّاقِ قَالَ: سَأَلْتُ أَبَاعَبْدِ اللَّهِ علیه السلام عَنْ قَوْلِ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ «وَأَمَّا بِنِعْمَةِ رَبِّكَ فَحَدِّثْ»، قَالَ: الَّذِي أَنْعَمَ عَلَيْكَ بِمَا فَضَّلَكَ وَأَعْطَاكَ وَأَحْسَنَ إِلَيْكَ ثُمَّ قَالَ: فَحَدِّثْ بِدِينِهِ وَ مَا أَعْطَاهُ اللَّهُ وَ مَا أَنْعَمَ بِهِ عَلَيْهِ.»

که می‌تواند اهداف برقراری رابطه را محقق کند و آن را وارد مرحله‌ای رشدیافته‌تر نماید. در این مرحله، لازم است طرفین رابطه، ادامه مسیر را مبتنی بر یکسری واقعیات بنا نمایند و تلاش خود را برای یک ارتباط مستمر و نتیجه‌بخش انجام دهند. در این بخش نیز همانند بخش قبلی، نیازمند یکسری خرده‌مهارت هستیم که به برخی از موارد آن اشاره می‌شود:

۱. استقلال درونی

اگر بخواهیم به شکلی ساده به اهمیت این مؤلفه و یا خرده‌مهارت پی ببریم، لازم است به مفهوم نقطه مقابل استقلال که همان وابستگی است، توجه کنیم. هر انسانی از ارتباطات خود به دنبال چیست؟ و چه زمانی می‌تواند یک رابطه پایدار را تجربه کند؟ زمانی که فرد در یک ارتباط صرفاً به دنبال تأمین نیازهای خویش نبوده و به نیازهای طرف مقابل نیز اهمیت می‌دهد، این رابطه می‌تواند برای هر دو طرف سودمند بوده و ادامه‌دار شود؛ اما اگر انسان در ارتباطات خویش، وابسته و بیمارگون ظاهر شود، ممکن است طرف مقابل خویش را خسته کند و یا او را از ادامه این ارتباط منصرف نماید. بنابراین، استقلال روانی افراد، ضامن استمرار و متناسب بودن انتظارات افراد از طرف مقابل است. در فضای تبلیغ نیز اگر مبلغ بتواند این غنای روانی و نفسانی را از خود بروز دهد و متناسب با توان و ظرفیت خود، با دیگران ارتباط برقرار کند، می‌تواند ارتباطی مستمر با مخاطبان خود داشته باشد؛ زیرا متناسب با ظرفیت خود و طرف مقابل، انتظارات خویش را تنظیم می‌نماید.

۲. قاطعیت

قاطعیت یا ابراز وجود، یکی از خرده‌مهارت‌های مهم برای ادامه یک رابطه محسوب می‌شود. به فرموده مرحوم شهید مطهری، هر انسانی جاذبه‌ای دارد و دافعه‌ای. نمی‌شود به قیمت حفظ مخاطب، یک مبلغ از ارزش‌ها و حقوق اولیه خود کوتاه بیاید؛ بلکه لازم است صادقانه و متناسب با اوضاع و شرایط، احساس واقعی خود را بیان کند. هرگاه افراد در ارتباطات خود، قاطعیت لازم در بیان احساسات و اندیشه‌های خویش را نداشته باشند، رابطه آنها دیر یا زود دستخوش زوال قرار خواهد گرفت. در آیات شریفه قرآن، خداوند با وجود شرایط سخت و احتمال توطئه پیرامون جانشینی امیر مؤمنان علیه السلام، پیامبر صلی الله علیه و آله را امر می‌کند که دستور را اجرا کند و از بیان آن ابایی نداشته باش: «ای پیامبر! آنچه از طرف پروردگارت بر تو نازل شده است، کاملاً

[به مردم] برسان! و اگر نکنی، رسالت او را انجام نداده‌ای! خداوند تو را از [خطرات احتمالی] مردم نگاه می‌دارد و او جمعیت کافران [لجوج] را هدایت نمی‌کند» (مانده، آیه ۶۷).^۱

۳. خودفاش‌سازی یا گشودگی

خواه‌ناخواه در یک ارتباط دوسویه، آنچه مورد تبادل قرار می‌گیرد، احساس، رفتار و افکار طرفین است و داده‌هایی رد و بدل می‌شود؛ اما اگر فقط یک نفر اطلاع‌دهنده باشد و طرف مقابل اطلاع‌گیرنده، به مرور این رابطه از حالت صمیمیت خارج شده و ممکن است طرف مقابل احساس کند که شما یا مقاومت دارید و یا علاقه‌ای به دادن اطلاعات از خودتان نیستید و این می‌تواند ابهامات طرف مقابل را افزایش داده، او را از ادامه رابطه سرد نماید. بنابراین، همان‌طور که در خرده‌مهارت ششم از مهارت‌های شروع ارتباط بیان شد، بیان متناسب و تدریجی اطلاعات شخصی می‌تواند ادامه رابطه را بیشتر تضمین نماید. بدیهی است که این خودافشایی، شامل هر نکته و مسئله‌ای نیست؛ بلکه مشتمل بر اطلاعاتی است که به پیشرفت رابطه کمک می‌کند و می‌تواند برای طرفین آموزنده باشد.

۴. همدلی

همدلی، یعنی توانایی فرد در اینکه خود را در جایگاه طرف مقابل قرار دهد و به گونه‌ای که او به مسائل می‌نگرد، نگاه کند. این کار البته دشواری‌های خود را دارد و مستلزم این است که فرد ابتدا به سطحی از بلوغ عاطفی رسیده باشد که علاوه بر فهم احساس طرف مقابل، اعم از: شادی، غم، خشم، ترس و اضطراب، بتواند با شیوه‌ای صحیح با این وضعیت و احساس شخص مقابل برخورد کند؛ یعنی از کلمات و عباراتی استفاده نماید که نشان‌دهنده این باشد که احساس و اندیشه طرف مقابل به صورت صحیح دریافت شده است. این مهارت، از جمله مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی محسوب می‌شود و نقش بسزایی در استمرار رابطه دارد.

برخی نکاتی که می‌تواند همدلی را در طرفین ارتباط برقرار سازد، عبارت‌اند از: ۱. نسبت به رفتار و احساس طرف مقابل قضاوت و ارزیابی نداشته باشد؛ ۲. احساسات و عواطف مخاطب

۱. «يَا أَيُّهَا الرُّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَ إِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ وَ اللَّهُ يَغْضِبُكَ مِنَ النَّاسِ إِنْ اللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ.»

را به درستی درک کند؛ ۳. خود را کاملاً در جایگاه او فرض کنیم و تصور نماییم که اگر نقش او را داشتیم، چه احساسی را تجربه می کردیم و چه رفتاری از ما سر می زد. البته این به معنای تأیید احساس و رفتار طرف مقابل نیست؛ بلکه به معنای پذیرش آن است.

۵. حمایتگری

مقصود از حمایتگری، این نیست که فقط یک طرف از نفر مقابل خود حمایت کند؛ بلکه مقصود این است که طرفین در رابطه مسئولانه رفتار کنند و نسبت به یکدیگر حمایتگری داشته باشند. امام صادق علیه السلام در بیان حق دوم از حقوق هفتگانه واجب مؤمنان بر یکدیگر می فرماید: «او را [با تمام وجود اعم از] جسم، مال و ثروت، زبان، دست و پا کمک نموده و دریغ نورزی» (کلینی، ج ۲، ۱۳۶۵).^۱

۶. تساوی

در یک ارتباط دو یا چندطرفه، افراد تفاوت‌هایی با هم دارند و ممکن است یکی از دیگری باهوش‌تر یا قدرتمندتر و یا ثروتمندتر و... باشد؛ ولی توجه به نقاط مشترک که همان وجه تساوی طرفین رابطه است، می‌تواند فضای ارتباط را صمیمی نگه دارد و این‌طور نباشد که همواره یک نفر بر دیگری برتری داشته باشد. این نکته، در رفتار یک مبلغ می‌تواند اهمیت دوچندان داشته باشد؛ به‌خصوص اینکه در مورد اطلاعات و آگاهی‌های دینی، باید توجه داشت که نگاه بالا به پایین نمی‌تواند رابطه را پایدار نماید. امام صادق علیه السلام در بیان حق سوم از حقوق مؤمنان نسبت به یکدیگر چنین می‌فرماید: «در خوشنود شدن او، گام برداری و از هرگونه ایجاد ناراحتی برایش اجتناب نموده، فرمانبر خواسته‌های [مشروع] او باشی»^۲ (همان).

۷. مثبت‌گرایی

مثبت‌گرایی می‌تواند جنبه‌های مختلفی داشته باشد؛ ولی به طور کلی، مقصود این است که زمانی که با دیگران هستیم، با آنها به گونه‌ای رفتار نماییم که انرژی و انگیزه‌ای مضاعف یابند و از بودن با ما انگیزه‌ها و تمایلاتشان منفی و سست نشود. برای داشتن مثبت‌گرایی در یک رابطه، باید

۱. «قال الصادق علیه السلام: (... وَ الثَّانِي أَنْ تُعِيَنَهُ بِتُفْسِيكَ وَ مَالِكَ وَ لِسَانِكَ وَ يَدِكَ وَ رِجْلِكَ ...».

۲. «قال الصادق علیه السلام: (وَ الثَّلَاثُ أَنْ تَتَّبِعَ رِضَاهُ وَ تَجْتَنِبَ سَخَطَهُ وَ تُطِيعَ أَمْرَهُ.».

به دو نکته توجه داشت: ۱. نسبت به خودمان احساس و نظر مثبتی داشته باشیم؛ از عدم موفقیت‌ها و مشکلات شخصی خودمان ناله نکنیم و به آینده امیدوار باشیم و به آنها نیز این احساس مثبت را انتقال دهیم؛ ۲. چنانچه احساس مثبتی نسبت به طرف مقابلمان داریم، به او انتقال دهیم و به زبان آوریم. امیرمؤمنان علیه السلام در وصف مؤمن می‌فرماید: «انسان مؤمن، در چهره خود، شادمان و گشاده‌رو است و اندوهش در دل است.»^۱ (سید رضی، ۱۴۲۸). یک مبلغ ممکن است در ارتباطات متعدد خود، از مشکلات و ناراحتی‌های مردم مطلع شود؛ ولی سعه صدر او باعث نمی‌شود که حس مثبت‌گرایی خود را از دست بدهد. حضرت امیر علیه السلام در ادامه، سایر صفات مؤمن واقعی را چنین ترسیم می‌نماید: «حوصله‌اش از همه بیش است و نفسش از همه خوارتر.»^۲

ج. مهارت‌های سازگاری با دیگران

بدون شک، یکی از لوازم مهم موفقیت افراد در برقراری روابط بین فردی، «سازگاری»^۳ است. سازگاری و مدارا با افراد مختلف، با وجود تفاوت‌ها و مغایرت‌های فرهنگی، نژادی، گویشی، ارزشی و...، نشان‌دهنده توانایی فرد در تعاملات و تبادلات عاطفی، فکری و رفتاری است. در روان‌شناسی، سازگاری به روند رفتاری متعادل‌سازی نیازهای متناقض یا نیازهایی که با موانعی در محیط روبه‌رو هستند، اشاره دارد. انسان‌ها و حیوانات، به طور منظم با محیط خود سازگار می‌شوند؛ به عنوان مثال، اگر حالت فیزیولوژیکی، آنها را به جست‌وجوی غذا تحریک کند، آنها در صورت امکان غذا می‌خورند تا گرسنگی خویش را کاهش دهند و با محرک گرسنگی سازگار شوند. بنابراین، اینکه یک فرد با وجود تفاوت‌هایی که با دیگران دارد، خود را قادر بر سازگاری با دیگران بداند، این امر سبب احساس رضایت در فرد شده، او را به اهداف ارتباطی خویش نزدیک می‌نماید.

یک مبلغ خلاق و توانمند، به دنبال کسب مهارت‌های سازگارانانه با مخاطبان خویش است و با وجود تفاوت‌های فرهنگی، ارزشی، رفتاری و... با مخاطبان خویش، می‌تواند مطابق موقعیتی

۱. قال علی علیه السلام: «الْمُؤْمِنُ بِشَوْهٍ فِي وَجْهِهِ وَ حُزْنُهُ فِي قَلْبِهِ...»

۲. «أَوْسَعُ شَيْءٍ صَدْرًا وَ أَدْلُ شَيْءٍ نَفْسًا.»

که در آن قرار می‌گیرد، خویشان را با شرایط جدید سازگار کند و به اهداف تبلیغی خود نزدیک شود. سازگاری با دیگران، علاوه بر مهارت‌های قبلی، نیازمند مهارت‌های خرد دیگری است که فهرستی از آنها در جدول زیر به نمایش در آمده است:

تواضع	صداقت	ادب	گفتار مهرآمیز
پرهیز از گفتار قهرآمیز مانند: ملامت، مخالفت، معج‌گیری	احساس محبت	احساس مهم بودن و محترم بودن	احساس مفید بودن

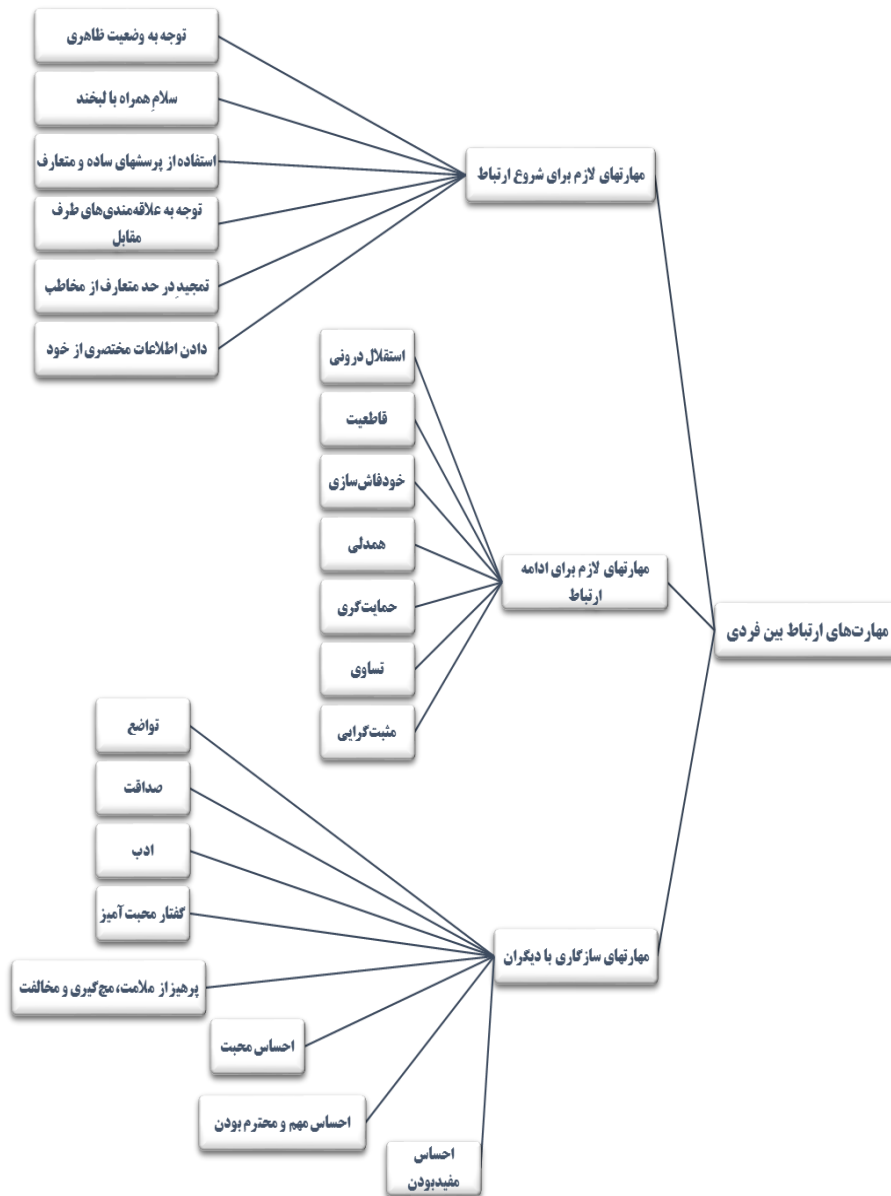
با توجه به اینکه عمده این خُرده‌مهارت‌ها در علم اخلاق و اخلاق کاربردی موجود است و عموم طلاب و روحانیان از آن آگاهی لازم را دارند، صرفاً به ذکر آنها اکتفا نمودیم.

نتیجه

امروزه برای تبلیغ ارزش‌ها و معارف دینی، از روش‌های مختلفی می‌توان بهره گرفت که هرکدام از آنها می‌تواند کارایی و نقش ویژه‌ای در انتقال معارف دین داشته باشد؛ ولی با وجود تمامی پیشرفت‌هایی که در فضای مجازی و رسانه‌های دیجیتال صورت گرفته، تبلیغ حضوری و چهره‌به‌چهره، نقش و جایگاه بی‌بدیل خویش را حفظ کرده است. تجارت و رفاه مادی برای پیش‌برد اهداف خود، انواع و اقسام روش‌های علمی و غیرعلمی را می‌آزماید. از این‌رو، بایسته است که برای انتقال مفاهیم و ارزش‌های دینی، از علوم و تحقیقات روز دنیا استفاده کنیم. چنانچه بتوانیم با بهره‌گیری از علوم روز و مهارت‌های ارتباطی و میان‌فردی، بر غنای این قالب از تبلیغ بیفزاییم، بر توفیقات این شیوه بی‌بدیل افزوده‌ایم و از این رهگذر، افراد بیشتری با سلايق و رویکردهای مختلف، وارد بوستان معارف و ارزش‌های دینی خواهند شد.

در این نوشتار، تلاش شد تا مهارت‌های بین فردی در سه حوزه: مهارت‌های لازم برای شروع ارتباط، مهارت‌های لازم برای ادامه ارتباط و مهارت‌های سازگاری با دیگران، بیان شود و مبلغان محترم بتوانند از زاویه‌ای متفاوت، به حوزه ارتباطات میان‌فردی بنگرند. سازمان‌دهی در سبک‌ها و شیوه‌های ارتباطی می‌تواند سطح موفقیت‌ها را افزایش داده، رضایت حرفه‌ای را در دل مبلغ و مخاطب به ارمغان آورد. این مقاله و نظایر آن، می‌تواند به منزله آغازی برای تلاش مضاعف در راستای به‌روزرسانی مهارت‌های ارتباطی طلاب و مبلغان دلسوز و زحمت‌کش باشد تا بتوانند

ولایت و محبت اهل بیت علیهم‌السلام را در جامعه و دل مخاطبان خویش روز افزون نمایند. در ادامه، محتوای نوشتار حاضر در قالب یک نمودار به صورت خلاصه آمده است تا خوانندگان عزیز، بهتر به رئوس مطالب ارائه شده دسترسی داشته باشند.



منابع

۱. قرآن کریم.
۲. بهرامی، ناصر، ۱۳۸۶، «آراستگی از دیدگاه معصومان علیهم السلام»، فرهنگ کوثر، ش ۶۹.
۳. حرّ عاملی، ۱۴۰۳ق، وسائل الشیعة، تهران، انتشارات اسلامیة.
۴. خدایاری، علی نقی، ۱۳۸۲، «رویکرد حدیثی سید حیدر آملی در جامع الاسرار»، علوم حدیث، ش ۲۸: ۶۵-۹۶.
۵. دهخدا، علی اکبر، ۱۳۷۷، لغت نامه دهخدا، تهران، انتشارات دانشگاه تهران.
۶. زمخشری، محمود بن عمر، ۱۳۹۹، ربیع الأبرار ونصوص الأخبار، بیروت، انتشارات اعلمی.
۷. سید رضی، ۱۴۲۸، نهج البلاغه، قم، مؤسسه نشر الاسلامی.
۸. طبرسی، فضل بن حسن، ۱۳۸۴، مجمع البیان فی تفسیر القرآن، تهران، ناصر خسرو.
۹. فتی، لادن و همکاران، ۱۳۹۵، مجموعه مهارت های زندگی، تهران، میان کوشک.
۱۰. کلینی، محمد بن یعقوب، ۱۳۶۵، الکافی، تهران، دار الکتب الاسلامیة.
۱۱. لاکانی، مژگان و همکاران، ۱۳۸۵، آموزش مهارت های زندگی، تهران، سازمان جوانان هلال احمر.
۱۲. مجلسی، محمدباقر، ۱۴۰۳ق، بحار الأنوار، بیروت، دار احیاء التراث العربی.
۱۳. _____، ۱۳۶۹، حلیة المتقین، تهران، دانشور.
۱۴. وبگاه بلاغ، به نشانی: balagh.ir
۱۵. وبگاه حضرت آیت الله خامنه ای، به نشانی: Khamenei.ir