

فصل نامه علمی تفسیر و تحلیل متون زبان و ادبیات فارسی (دهخدا)

دوره ۱۲، شماره ۴۶، زمستان ۱۳۹۹، صص ۱۰۳ تا ۱۲۸

تاریخ دریافت: ۹۷/۱۱/۱۷، تاریخ پذیرش: ۹۹/۷/۱۶

(مقاله پژوهشی)

ارتباط موثر؛ مهارتی سرنوشت ساز در شاهنامه

مینا نبی<sup>۱</sup>، دکتر رضا فهیمی<sup>۲</sup>



### چکیده

شخصیت‌ها و ارتباطات آن‌ها در شاهنامه اهمیت ویژه‌ای دارند؛ در پژوهش حاضر با تکیه بر «مهارت ارتباط موثر»، که یکی از مهارت‌های دهگانه زندگی در تعریف سازمان جهانی بهداشت است، نمونه‌های ممتاز از ارتباطات انسانی شاهنامه، به منظور درک این مهارت و عوامل موثر در شکل‌گیری آن و همچنین برای شناسایی موانعی که یک ارتباط را، به بن بست‌های ارتباطی و غمناهی دردناک بدل می‌کند، مورد واکاوی و تحلیل روان‌شناسی قرار گرفته است. این که کدام ارتباط را می‌توان موثر نامید؛ نقش خرد در برقراری ارتباط موثر چیست و در سرزمین آرمانی ایران، با اینکه ارتباطات بر مبنای خرد شکل می‌گیرد، چگونه است که گاهی انسان‌های نیک و خردمند قربانی می‌شوند؛ از موضوعات محوری این نوشتار است؛ و نتیجه شگفت آن که فردوسی، استاد توانمند آفرینش ارتباطات متنوع است و چنین بر می‌آید که هزار سال پیش، با اصول آخرین حلقه این علم به ظاهر نوین اروپایی، آشنا بوده است و به ظرافت، فرجام دو اتفاق مشابه را به تمایز ارتباط موثر یا ناموثر، متفاوت، رقم می‌زند. روش این مقاله، تحلیل محتوای کیفی و جامعه آماری آن، تمام ابیات شاهنامه است.

کلید واژه‌ها: شاهنامه، فردوسی، مهارت ارتباط موثر، مذاکره، خرد

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری گروه زبان و ادبیات فارسی، واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران.

minamor.34@gmail.com

<sup>۲</sup> استادیار گروه زبان و ادبیات فارسی، واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران، (نویسنده مسئول).

fahimi.ltr@gmail.com

موضوع انسان و ارتباطاتش در شاهنامه، زوایای گوناگونی دارد و از گستردگی شگرفی برخوردار است؛ از همارگی ارتباط نیکان و فره‌مندان با یزدان پاک گرفته، تا ارتباط با هم‌نوعان و موجوداتی آسمانی، زمینی و فرازمینی چون سروش، سیمرغ، رخس، دیو و اژدها؛ اما آنچه روشن است، تمرکز انکارناپذیر استاد توس در اثر جاودانه‌اش، بر مقوله انسان و روابط انسانی است؛ از این رو می‌بینیم که تعالی اندیشه، کسب دانش، هنر، مهارت و توانایی، نخستین اولویت اوست و آشکارا می‌توان عنایت نگاه ظریف فردوسی را به تنها دارنده گوهر اندیشه و خردمندی، از مصراع آغازین گفتارش «به نام خداوند جان و خرد»، دریافت؛ گویی حکیم توس، خوش می‌دارد حتی خدایی را، که پروردگار همه کاینات است؛ با آوای پهلوانانه و با قدرتی هرچه تمام‌تر، خدای آن جاندار خردمندی بخواند، که سنگ بنای آفرینش بر پدید آوردنش استوار است؛ انگار می‌خواهد بگوید این جاندار، همان است که یزدان پاک در آیین خلتش، گنج پنهان خویش را دید و خواست که آشکاره اش کند و او را اینگونه به گوهر اندیشه مزین آفرید و بر خود آفرین خواند؛ او بر نخستین آفرینش بودن خرد اشاره می‌کند و آن را نگهبان جان آدمی می‌شمارد و سه پاس چشم و گوش و زبان را سر به فرمان او می‌داند:

نخست آفرینش خرد را شناس نگهبان جان است و آن سه پاس

سه پاس تو چشم است و گوش و زبان کزین سه بود نیک و بد، بی گمان

(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۱: ۵، ۲۶-۲۷)

در شاهنامه، مرز میان نیکی با بدی و پاکی با پلشتی، همین خرد است. اگر مساله‌ای حل می‌شود، بیشتر بر اساس ارتباط خردمندانه انسان‌ها با هم شکل می‌گیرد و اگر رابطه‌ای از هم می‌پاشد و به بن‌بست غمنامی می‌انجامد، باز هم از بی‌خردی و نداشتن آگاهی و مهارت است.

دربارها، غالباً انجمن دانایان، هنرمندان، ارجمندان و دانشی‌مردان است و در مناظراتی که روزها به طول می‌انجامد، باریک‌ترین و خردترین مسائل انسانی، از سخنوری و سخن‌بهنگام گفتن تا چگونگی برقرار کردن ارتباط نیکو با همه طبقات جامعه و دانش از هر مقوله‌ای به اشتراک گذاشته و به چند و چون کشیده می‌شود. از اصول بایسته و شایسته شاهنامه است که شاهان، شاهزادگان و پهلوانان در همه زمینه‌ها به دانش، فربه و توانگر

می شوند. دبیران، دبیر زاده هستند و هیچ ثروتی، نمی تواند فرزند کفشگر را دبیر و بالقوه، پرورش دهنده شاهزادگان فردا کند؛ چرا که شاهنامه اصول خود را دارد. دانش و مهارت، تنها سنجه ای است که قدر دیدن و در صدر نشستن را رقم می زند؛ و بر همه امور، فرمانروا است؛ فردوسی، حکیم است و همه معانی ای که شعور انسان با آن سر و کار دارد، موضوع حکمت اوست. «اگر منشاء جنگ‌ها در حماسه ملی یونان، عشق و زن و لذت‌های ساده بشری است، شاهنامه سرشار از احساسات انسانی و مردمی است.» (امین، ۱۳۸۹: ۲۵)

### پیشینه تحقیق

گفتنی است موضوع این جستار به شکل مستقل در شاهنامه، هیچ گونه پیشینه‌ای ندارد و بیشتر پژوهش‌ها در شاخه‌های علوم روان‌شناسی روز است؛ اما پایان‌نامه و مقالاتی مشابه درباره ارتباطات انسانی وجود دارد که می‌توان به‌عنوان زیرمجموعه‌هایی از موضوع حاضر، که دارای سنخیت بیشتری است، به آن‌ها اشاره کرد:

- پایان‌نامه‌ای با عنوان زبان بدن در شاهنامه فردوسی از آغاز تا جنگ بزرگ کیخسرو، که نویسنده آن مرضیه حیدری است و در سال ۱۳۹۳ در مقطع کارشناسی ارشد در دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه زنجان به راهنمایی فریده وجدانی دفاع شده است. در این پایان‌نامه تنها به موضوع زبان بدن که یکی از زیرمجموعه‌های بسترساز ارتباط موثر به شمار می‌رود، پرداخته شده است.

- مقاله‌ای پژوهشی با عنوان فردوسی، هفت بزم و آموزش مهارت‌های اجتماعی، مقدمه‌ای روان‌شناختی بر داستان هفت بزم شاهنامه نوشته علیرضا مقدس، استادیار گروه روان‌شناسی بالینی دانشگاه علامه طباطبائی تهران در سال ۱۳۹۳ است که در فصلنامه روان‌شناسی تربیتی چاپ شده است و به موضوع آموزش مهارت‌های ارتباطی در هفت بزم و مقایسه آن با مطالعات و پژوهش‌های علمی امروزی درباره مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی می‌پردازد.

- مقاله‌ای با عنوان مهارت‌های زندگی در مثنوی معنوی مولوی در اولین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و فرهنگ ایرانی اسلامی اردبیل در سال ۱۳۹۳ که نویسندگان آن فریبا حسین‌پور

و فرامرز جلالت هستند و در بعدی وسیع‌تر، همه مهارت‌های زندگی از جمله ارتباط موثر در مثنوی را بررسی کرده است.

- مقاله‌ای با عنوان گزینش، پذیرش و ویژگی‌های فرستاده (سفیر) در شاهنامه فردوسی در سال ۱۳۹۳ در شماره ۳۲ مجله علمی پژوهشی پژوهش زبان و ادبیات فارسی چاپ شده که نویسندگان آن محمد بیگلرلو و فریده وجدانی به بررسی مهارت ارتباط موثر با فرستاده‌ها و مهارت مذاکره که از زیرمجموعه‌های ارتباط موثر است، پرداخته‌اند.

### روش تحقیق

در این پژوهش، که در حوزه مطالعاتی روان‌شناسی ادبیات قرار می‌گیرد، با تامل بر مهارت‌های دهگانه زندگی در تعریف سازمان جهانی بهداشت، تمامی ارتباطات انسانی از داستان‌های شاهنامه استخراج و دسته‌بندی شده؛ سپس شخصیت‌های شاهنامه و عملکردشان تحلیل شده است و نمونه‌های ممتاز آن که مرتبط با موضوع این مقاله، «ارتباط موثر»، که گونه‌ای از مهارت‌ها و توانایی‌های انسانی در بعد تعالی روح و اندیشه و سرانجام رفتار خردمندان، سازگاران و هوشمندان اجتماعی است، نقد شده و از این رهگذر، چیره‌دستی فردوسی در ترسیم و توصیف لایه‌های عمیق روانی شخصیت‌های اثرش، همچنین شناخت ژرف حکیم توس از انسان و سبک‌های رفتاری و مهارت‌ها به سبب گستره دانش وی بررسی و نتایج متفاوت حاصل از داشتن یا نداشتن مهارت‌های ارتباطی شخصیت‌های شاهنامه گزارش شده است.

### مبانی تحقیق

#### شاهنامه

«شاهنامه فردوسی هم از حیث کمیت و هم از جهت کیفیت، بزرگ‌ترین اثر ادبیات و نظم فارسی است؛ بلکه می‌توان گفت یکی از شاهکارهای ادبی جهان است.» (فروغی، ۳۷: ۱۳۵۱) این اثر گرانقدر از زندگی مردمانی مایه گرفته است که در غبار نامالیقات روزگار، نام و پیشینه و فرهنگ و غرورشان در آستانه نابودی بود و فردوسی، ایران و ایرانی و زبان پارسی را از آن پیچ دهشتناک تاریخی به حمیتی بی‌همتا با تمامی دشواری‌هایش گذر داد.

زبان پارسی، که از مهم‌ترین ارکان هویت ملی این سرزمین است، با شاهنامه احیا می‌شود؛ آیین‌های خردمندان ایرانی با شاهنامه، که به درستی شاه نامه‌ها و نامه‌ای شایگان است، استمرار می‌یابد. «شاهنامه، سرود مهر ایران و داستان پرفراز و نشیب زندگی ایرانی است؛ با همه خوبی‌ها، بدی‌ها، پیروزی‌ها، شکست‌ها و دگرگونی‌هایش؛ و فردوسی آزاده است، که روایت صادقانه این داستان پرماجرا را بر عهده گرفته است. (ر.ک: رستگار فسایی، ۱۳۸۴: ۱۴)

### مهارت سرنوشت ساز ارتباط موثر

ارتباط موثر، از مباحث پراهمیت علم روان‌شناسی و هنر و مهارتی ارزشمند و بسیار ضروری در ارتباطات انسانی همه دوران‌ها است؛ هر ارتباطی در زندگی انسان، می‌تواند در حکم معجزه و موهبتی باشد؛ به شرط آن که به هنر تاثیرگذاری آراسته گردد. این مهارت، علاوه بر ایجاد، گسترش، تداوم و ژرفا بخشیدن به روابط بین‌فردی، شاخه دیگری هم دارد و آن، مذاکره، حل اختلاف و تعارض به شیوه‌های هوشیارانه، آگاهانه و خردورزانه است و این موضوع در شاهنامه، که به‌راستی نامه خردآموزی است، از بسامد شایان و قابل عنایتی برخوردار است. در واقع داشتن یا نداشتن این مهارت است که اوج داستان‌های شاهنامه را با کنش‌ها و واکنش‌های شخصیت‌ها رقم می‌زند و در پی آن گاه اتفاقاتی خجسته می‌افتد و هرازگاهی هم داستان‌ها به تراژدی بدل می‌گردند. از میان آثار ادبی فارسی شاهنامه فردوسی به دلیل گستردگی و ارزش ادبی و نیز تنوع موضوعات و شخصیت‌های مختلف آن بستر مناسبی برای نقد روان‌شناختی به‌ویژه در زمینه شخصیت است.

### بحث

#### ارتباط موثر در شمار مهارت‌های زندگی

از ارتباط، تعریف‌های گوناگونی شده است؛ برخی، آن را هرگونه تعاملی تعریف کرده‌اند، که شامل گیرنده، فرستنده و پیام باشد؛ گروهی، ارتباط را فرآیند ارسال و دریافت پیام دانسته‌اند. در تعریف دیگری، چنین آمده است: «ارتباط را فرآیند انتقال و تبادل افکار، اندیشه‌ها، احساسات و عقاید و رفتارهای دو فرد یا بیشتر با استفاده از علائم و نمادهای مناسب به منظور تحت تاثیر قرار دادن، کنترل و هدایت یکدیگر دانسته‌اند و برای هر فرایندی یک

هدف قائل شده‌اند و هدف از ارتباط را، انتقال پیام دانسته‌اند و معتقدند اگر پیام به درستی منتقل شود، هدف از ارتباط، محقق می‌شود و ما در ارتباط خود، موفق عمل کرده‌ایم.» (پایدار و جلوه، ۱۳۹۵: ۲۵-۲۷) تقریباً به تعداد نویسندگانی که درباره ارتباط، نظرپردازی کرده‌اند، تعاریف متفاوتی از این مفهوم در دست است. در اینجا تنها به پیام ارتباط، که مهم‌ترین عامل بسترساز ارتباط موثر است، بسنده می‌شود.

پیام‌ها می‌توانند به صورت کلامی یا غیرکلامی، ضمنی یا آشکار منتقل شوند. هرگونه اشکالی در انتقال پیام، سبب اختلال در ارتباط می‌گردد. برای مثال، ممکن است پیام به صورت کامل منتقل نگردد یا اینکه یک نفر پیامی را ارسال کند ولی فرد مقابل مفهوم دیگری را دریافت نماید؛ یا حتی کسی پیامی را بفرستد ولی دیگری هیچ پیامی دریافت نکند؛ از این موارد، به عنوان سوءتفاهم یاد می‌شود؛ یک ارتباط موثر، ارتباطی است که راه را بر سوءتفاهم‌های احتمالی ببندد؛ و به دریافت و درک مناسب و حداکثری یک پیام ختم شود و با مدیریت درست احساسات و هیجانات، به شرایط دلخواه برسد. مهارت برقراری ارتباط موثر، یکی از مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های سلامت روابط بین فردی است. (ر.ک: فتی و دیگران، ۱۳۹۱: ۷۱-۷۲)

ارتباط موثر، در شمار یکی از مهارت‌های دهگانه زندگی است. سازمان جهانی بهداشت درست زمانی که در آستانه قرن بیست و یکم همه چیز از تکنولوژی و رفاه بود؛ اما خشنودی و رضایتمندی کافی در ارتباطات حاکم نبود؛ اقیانوسی از اطلاعات سطحی بود؛ ولی پروردگی کافی نداشت و بسیاری از مسائل زندگی با روش‌های معمولی لاینحل می‌ماند، با احساس نیاز به ضرورت تبدیل دانش به مهارت، برای حل مسائل به ظاهر پیش پا افتاده روزانه و به منظور ارتقا سطح سلامت روحی و اجتماعی مردم، مهارت‌های زندگی را در برنامه آموزش‌های ضروری، کاربردی و عمومی خود، در سال ۱۹۹۳ تعریف کرد.

این ده مهارت، که به عنوان مهارت‌های اصلی زندگی، از سوی یونیسف و یونسکو نیز شناخته شده‌اند، عبارتند از: مهارت تصمیم‌گیری، مهارت حل مساله، مهارت تفکر خلاق، مهارت تفکر نقاد، توانایی برقراری ارتباط موثر، مهارت ایجاد و حفظ روابط بین‌فردی، خودآگاهی،

مهارت همدلی کردن، مهارت رویارویی با هیجان‌ها، مهارت رویارویی با استرس. (ر.ک: همان:

۱۸-۱۹)

«سازمان جهانی بهداشت، مهارت‌های زندگی را چنین تعریف کرده است: توانایی انجام رفتار سازگارانه مثبت، به گونه‌ای که فرد بتواند با چالش‌ها و ضروریات زندگی روزمره کنار بیاید. یونیسف نیز مهارت‌های زندگی را به این صورت تعریف می‌کند: یک رویکرد مبتنی بر تغییر یا شکل‌دهی رفتار که برقراری توازن میان سه حوزه را مد نظر قرار می‌دهد. این سه حوزه عبارتند از دانش، نگرش و مهارت.» (همان: ۱۶) روان‌شناسان این مهارت‌ها را چون ابزاری می‌دانند که در جعبه ابزار زندگی بر توانایی و قدرت انسان می‌افزایند و دشواری‌ها را هموار می‌سازند.

### هنر تاثیرگذاری و ارتباط موثر

«برقراری ارتباط با دیگران، در عین حال که پدیده‌ای آسان و ساده به نظر می‌رسد، از پیچیدگی‌های خاصی برخوردار است.» (محمد زاده و توانایی، ۱۳۸۳: ۱۷) در واقع روشن است که هر ارتباطی را نمی‌توان ارتباط سالم و تاثیرگذار دانست. «تمام پیام‌ها، واکنشی هر چند مختصر در افرادی که آن‌ها را دریافت می‌کنند، به وجود می‌آورند و بر افکار و رفتارشان تاثیر می‌گذارند. پیام‌ها حتی بر کسانی که آن‌ها را تولید می‌کنند، هم تاثیر می‌گذارند.» (گیل و آدمز، ۱۳۸۴: ۸۰)؛ و این اثرگذاری می‌تواند مثبت یا منفی باشد؛ اما منظور از ارتباط موثر، ارتباط تاثیرگذاری است که مثبت و سالم نیز، باشد. «ارتباط سالم، عبارت است از ارتباط موثری که در آن حقوق خود و دیگران رعایت شود.» (جلوه، ۱۳۹۷: ۵۹)

ارتباطی، ژرف و بالنده، که با آن بتوان در دل دیگران نفوذ کرد. ایجاد روابط موثر، یعنی بالا بردن کیفیت رابطه؛ از این طریق که مدام در حساب ارتباطی خود با دیگران، ودیعه اعتماد، اعتبار، ایمنی و مصونیت بگذاریم. اهمیت ارتباط موثر، در این است که طرفین رابطه را از آسیب‌های احتمالی دور نگه‌می‌دارد و حاصلش رضایتمندی و خشنودی است. این تاثیرگذاری مثبت، شیوه‌های گوناگون دارد، که برخی اکتسابی و شماری از آن‌ها بازبسته به زیرکی و هوش ذاتی است.

از این رو «هنگامی که ارتباطی را برقرار می‌کنیم، دو خواسته اصلی داریم: ۱. تولید احساسات مثبت ۲. رسیدن به هدف. ارتباط زمانی موثر است، که هر دو طرف به خواسته‌های خود برسند و شاید این تنها عاملی باشد که می‌توان در آن دو برنده داشت.» (فتی و دیگران، ۱۳۹۱: ۹۷)

### عوامل بسترساز ارتباط موثر

چشم‌انداز این نوشتار نشان می‌دهد که مهم‌ترین عوامل بسترساز ارتباط موثر در شاهنامه، عبارتند از:

۱. داد و دهش
۲. رسوم احترام‌آمیز
۳. رفتارهای جرات‌مندانه
۴. سپاسگزاری و پوزش‌خواهی
۵. مدیریت هیجان‌ها
۶. مهارت مذاکره
۷. مصلحت‌اندیشی

### داد و دهش

پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید: «هدیه دادن، دوستی به بار می‌آورد؛ برادری را تازه می‌سازد و کینه را می‌زداید.» (مجلسی، ۱۳۹۴: ۱۶۶) در روان‌شناسی امروزی نیز، بخشش، که همواره با خود نوعی همدلی و مهر و اتحاد به ارمغان می‌آورد، می‌تواند از عوامل بسترساز ارتباط موثر باشد. در باور حکیم توس، داد و دهش، سعادت و نیکنامی انسان را رقم می‌زند. همان‌گونه که فریدون را فرخ و نیکنام کرد:

فریدون فرشته نبود / زمشک و زعنبر سرشته نبود

به داد و دهش یافت آن نیکویی / تو داد و دهش کن فریدون تویی

(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۱: ۸۵، ۴۸۹-۴۹۰)



«از نظر او بخشش شهریاران، موجب ارجمندی، فرخندگی، کامیابی و بلند آوازی آنان در نظر زبردستان است و شادی و آبادی جهان را به همراه دارد.

چو بخشنده باشی، گرامی شوی

به دانایی و داد نامی شوی»

(شجری و جوادی، ۱۳۹۴: ۱۴۸)

### داد و دهش به شکرانه خبری مسرت بخش

شاهان و پهلوانان ایرانی در شاهنامه، به شکرانه خبر پیروزی در نبردها، در پی نیایش یزدان پاک، به درویشان و آتشکده ها از گنج خزانه هدایایی می بخشیدند. همان گونه که در جنگ بزرگ افراسیاب و پس از شکست توران و کشته شدن افراسیاب و گرسیوز می بینیم که کیخسرو به داد و دهش می پردازد:

چو گنجور کیخسرو آمد زرسپ، ببخشید گنجی به آذرگشسب

بر آن موبدان خلعت افگند نیز درم داد و دینار و هر گونه چیز

( شاهنامه ۱۳۸۶، ۴: ۳۲۴، ۲۳۸۹ - ۲۳۹۰ )

در شاهنامه، همچنین در جنگ هایی که با پیروزی همراه است، بسیار دیده می شود که سپهسالار لشکر غنائیم را میان سپاه تقسیم می کند. از دید روان شناسان تقویت مثبت یکی از مواردی است که می تواند در تغییر رفتار، بسیار موثر واقع شود. آنان دادن اضافه حقوق از طرف کارفرمایان به کارکنان را، تقویت مثبت می دانند. (ر.ک: لفرانسو، ۱۳۸۲: ۱۳۴)

### داد و دهش برای پیشگیری از آسیب

در داستان پادشاهی منوچهر، آنجا که قرار است سام به دستور منوچهر شاه، به کابل حمله برد و دمار از خاندان محراب برآورد و گیتی را از نژاد ضحاک پاک کند، تفکر خلاق بانوی هوشمند شاهنامه، سیندخت، همسر محراب کابلی، که شخصا به رسولی نزد سام می رود و در گنج بر وی می گشاید، رهگشا است. گفتگوهای دو مهره خردمند داستان، سیندخت و سام، نیز در پی تقدیم هدایا، یکی از برجسته ترین نمونه های ارتباط موثر و از گفت وگوهای سرنوشت ساز و اصولی شاهنامه است، که یلی چون رستم از رهگذر این رخداد، در جولانگاه

شاهنامه آفریده می‌شود.

فرود آمد از اسپ سیندخت و رفت	به پیش سپهبد خرامید تفت
به پیش سپهبد خرامید تفت	ابر شاه و بر پهلوان زمین
نثار و پرستنده و اسپ و پیل	رده بر کشیده ز در تا دو میل
یک‌ایک همه پیش سام آورید	سر پهلوان خیره شد کان بدید

(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۱: ۲۳۹، ۱۰۹۹-۱۱۰۲)

سیندخت، تنها فرستاده زن و از رسولان سخنور و توانای شاهنامه است، که اختیار تام دارد. تنها به فرستادگان کاردان اختیار تام، واگذار می‌شده است. نقطه مقابل گزینش فرستاده لایق نیز، انتخاب فرستاده فرومایه به نیت تحقیر مخاطب بوده؛ چنانکه می‌بینیم انوشیروان برای بهرام چوبین خیانتکار، فرستاده ای دون مایه با هدایایی نمادین چون دوکدان و مقنعه روانه می‌سازد. «بدین ترتیب وی را ناجوانمرد و زن صفت می‌خواند و خشم خویش را از نافرمانی وی باز می‌نماید.» (سرآمی، ۱۳۸۳: ۲۵۵)

### داد و دهش به قصد مطیع سازی

کیخسرو، فرزند سیاوش، نیز که چون پدر از نمونه‌های ارتباط موثر در شاهنامه است، در میانه داستان جنگ بزرگش با افراسیاب، آنگاه که در پی افراسیاب از رود جیحون می‌گذرد، به درویشان مال بسیار می‌بخشد و به مردم آن سرزمین‌ها پیام می‌فرستد که از آمدن من بیمناک مباشید که جان و مالتان ایمن خواهد بود. به اهالی سغد نیز بخشش زیادی می‌کند و با این بخشش‌ها و مهربانی‌ها، آن ترکان را رام و آرام می‌کند. (ر.ک: دبیرسیاقی، ۱۳۸۰: ۱۹۸-۱۹۹) و از برقراری این روابط حسنه با مردمان ترک، هدف بزرگ دادن پادافره، به کشنده پدر را پی و نشانه می‌گیرد.

### بخشیدن باژ و مالیات

نوع دیگری از بخشش در شاهنامه، بخشیدن باج و خراج است و آن بخشیدن مالیات به کشوری است که شاه یا پهلوان آن با در نظر گرفتن اقتصاد سلامت یعنی به حداقل رساندن آسیب برای مردم و سرزمینش، با کشور دشمن، صلح برقرار می‌کند و شاه یا پهلوان مقابل،

به فراخور و مقتضای شرایط، فشار باژ را از کشور ضعیف‌تر برمی‌دارد. یکی از پر بسامدترین اشکال این رخداد، هنگامی است که میان دو کشور، پیوند ازدواج رخ می‌دهد. مانند کاری که قیصر برای برقراری ارتباط موثر با ایران و برای از میان رفتن دشمنی‌ها و حل اختلاف انجام می‌دهد و مریم، دخترش، را به همسری خسرو پرویز درمی‌آورد؛ خسرو پرویز هم تعهد می‌کند که از روم باج و خراج نگیرد:

یکی دخترش بود مریم به نام  
خردمند و با سنگ و با رای و کام  
به خسرو فرستاد به آیین دین  
همی خواست از کردگار آفرین

(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۸: ۱۱۵، ۱۵۱۴-۱۵۱۵)

اما در داستان رستم و شغاد، که چنین بخششی اتفاق نمی‌افتد، توطئه و تراژدی مرگ رستم به دست برادر ناتنی‌اش، شغاد، داماد شاه کابل، شکل می‌گیرد.

در اندیشه مهتر کابلی  
چنان شد کزو رستم زابلی  
نگیرد ز کار درم نیز یاد  
از آن پس که داماد او شد شغاد

(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۵: ۴۴۴، ۵۸-۵۹)

### بخشش به شیوه بهرام گور

بهرام گور ساسانی، پسر یزدگرد نیز گنج بزرگ جمشید «گاوان» را به درویشان و نیازمندان و دامداران می‌بخشد، و به این بخشش بزرگ، ستوده می‌شود؛ اما وی شیوه ارتباطی موثر دیگری هم دارد، که در لباس مردم عادی، به زندگی زیردستان خود سرکشی می‌کند. با آن‌ها هم سفره و هم غذا می‌شود و در پی این سرکشیدن‌ها، بخشش دیگری را شکل می‌دهد، بدین گونه که از اغنیای نادرستکار می‌ستاند و به فقرای درستکار می‌بخشد؛ برای مثال داستان فرشیدورد، قصه توانگری است آزمند، که تنها پاسبان ثروت است؛ نه دارنده آن؛ و آن خواسته گردآورده را نه به خود روا می‌دارد؛ نه به دیگری؛ از این رو، بهرام تمام دارایی او را به مستمندان، وامداران، زنان بی‌شوی و کودکان یتیم می‌بخشد. داستان ابراهیم و لنبک، داستان بازرگان و شاگردش، داستان بهرام گور و زن پالیزبان، در جلد ششم شاهنامه نیز، از این دست بخشش‌های بهرام گوری است.

## بخشش به نیازمندان و خانواده کشته شدگان جنگ

بخشش و اهمیت آن در شاهنامه، در توقیعات انوشیروان هم به چشم می‌خورد. تا آنجا که انوشیروان، گرشاسب نامی را، به سبب یاری نرساندن به محتاجان از کار برکنار می‌کند و می‌گوید: آن کس که از بخشش و دهش، بکاهد، از فرّ شاه کاسته است.

کسی کو، دهش کاست، باشد به کار، بیوشد همه فرّه شهریار

(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۷: ۳۹۷، ۳۷۷۷)

در توقیع دیگری، کسی از وضع کودکان بازمانده از کشته شدگان جنگ می‌پرسد و او پاسخ می‌دهد که چهار بار در سال هر بار چهار هزار درم به این کودکان مستمری پرداخت شود:

بفرمود کان کودکان را چهار ز گنج درم داد باید هزار

(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۷: ۳۹۸، ۳۷۹۹)

چنین هم بسال اندرون چار بار مبادا که باشد ازین کار خوار

(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۷: ۳۹۹، ۳۸۰۲)

در اینجا نیز مفهوم تقویت مثبت روان‌شناسی به چشم می‌خورد؛ اما در بازماندگان. در واقع می‌بایست گفت که «تقویت مثبت یکی از پیامدهای پس از رفتار است.» (ریو، ۱۳۸۰، ۱۱۷)

### رسوم شاهنامه

در بیت بیت اثر عظیم شاهنامه، رسوم بی‌شماری نهفته است که از عوامل بسترساز ارتباط موثر و تعاملات موفق است. برخی از این رسوم، جنبه احترامی دارد:

### رسوم احترام آمیز

زمین بوسه دادن، از اسب پیاده شدن، جای نیکو به فرستاده دادن، بدرقه و استقبال و نواختن به هدایا از این رسوم است.

### بدرقه و استقبال

در داستان پادشاهی لهراسب، قیصر، کتابون و گشتاسب را با زر و سیم و هدایای بسیار، تا دو منزل بدرقه می‌کند.

خبر پادشاهی کیخسرو هم که به رستم و زال و بزرگان سیستان می‌رسد، روانه پایتخت می‌شوند. به دستور شاه، سواران و ناموران تا دو روزه راه، به استقبال آنها می‌روند و با شادی و سرور، آنها را به حضور شاه می‌آورند.

چنین پهلوانان و چندین سپاه برفتند پیشش به دو روزه راه

(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۳: ۵، ۳۳)

### جایگاه نیکو، نواختن و خلعت دادن

در داستان پادشاهی منوچهر، زال به استقبال شاه کابل و پدر رودابه می‌رود و با آنکه مهربان، انیرانی و از نژاد ضحاک است، مطابق رسوم، جایگاهی نیکو برایش در نظر می‌گیرد. پذیره شدش زال و بنواختش به آیین، یکی پایگه ساختش

(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۱: ۱۸۳، ۲۷۹)

در داستان پادشاهی لهراسب نیز، پس از رفتن گشتاسب از پیش پدر به نزد قیصر روم و دامادی او، قیصر، به پشت گرمی گشتاسب (فرخ زاد)، از ایران باژ می‌خواهد؛ شاه ایران، فرستاده را بسیار اکرام می‌کند و نزدیک تخت خود می‌نشاند و گرم می‌نوازد تا با او ارتباط موثر برقرار می‌کند و بدین نیکویی‌ها، سرانجام فرستاده، راز قیصر و گشتاسب را بر وی فاش می‌سازد.

در داستان انوشیروان هم مانند بسیاری از داستان‌های شاهنامه، به فرستادگان خاقان مطابق رسوم خلعت داده می‌شود:

به رسم کیان خلعت آراستند فرستاده را پیش او خواستند

(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۷: ۲۵۶، ۲۰۳۱)

### تعظیم و زمین بوسه دادن

این رسم، در جای جای شاهنامه وجود دارد. برای مثال وقتی که منوچهر، سام را به منظور گفتگو درباره ازدواج زال و رودابه فرا می‌خواند، مطابق رسوم، سام زمین را می‌بوسد و منوچهر به احترام او بر می‌خیزد و او را پیش خود می‌نشاند و در اینجا آنچه جالب می‌نماید،

احترام دو سویه میان شاه و پهلوان در این ارتباط سالم و موثر است.

چو شاه جهاندار بنمود روی زمین را ببوسید و شد پیش اوی

(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۱: ۲۲۳، ۸۷۵)

در جایی دیگر از داستان پادشاهی منوچهر شاه، با آنکه شاه از دلدادگی زال و رودابه ناخرسند است، بزرگان و ناموران را به استقبال زال می‌فرستد تا با اکرام و احترام او را به بارگاه آورند. زال نیز که دست پرورده سیمرغ و خردمند است، زمین بوسه می‌دهد و دیری پیشانی بر خاک می‌ساید، تا دل شاه را به خود متمایل کند. سپس به دستور منوچهر، او را بر کرسی زر می‌نشانند.

چو نزدیک شاه اندر آمد، زمین ببوسید و بر شاه کرد آفرین

زمانی همی داشت بر خاک روی بدو داده دل شاه آرمجوی

(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۱: ۲۴۵، ۱۱۸۴-۱۱۸۵)

### رسم صلح کردن

این رسم، شامل تمامی رسومی است که سبب روابط حسنه می‌شود. پربسامدترین شکل این رخداد، هنگامی است که میان دو کشور، به منظور صلح، پیوند ازدواج اتفاق می‌افتد.

در داستان پادشاهی انوشیروان، خاقان که توان برابری با شاه ایران را ندارد، برای برقراری ارتباط موثر و صلح‌آمیز، دخترش را به همسری انوشیروان درمی‌آورد. انوشیروان می‌پذیرد و چنین می‌گوید:

چنین داد پاسخ، که خاقان چین بزرگست و با دانش و آفرین

به فرزند پیوند جوید همی رخ دوستی را بشوید همی

(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۷: ۲۶۳، ۲۱۲۱-۲۱۲۲)

### رسم آموختن دانش و مهارت

کسب مهارت‌ها و دانش‌ها در جهت خودسازی، از رسوم ارزشمند شاهنامه است. دنیای شاهنامه، دنیای آموختن و به آموزش توانمند شدن است. شاهان، فرزندان خود را همواره

به پهلوانان و فرهیختگان می سپارند تا به انواع هنرها ورزیده و آراسته شوند و چه بسا پند شاهان و پدران، همواره به شاهزادگان، آموختن انواع مهارت‌هاست. سام نیز به فرزندش، زال زر، چنین می گوید:

بیاموز و بشنو زهر دانشی  
بیابی زهر دانشی رامشی  
ز خورد و ز بخشش میاسای هیچ  
همه دانش و داد دادن، بسیج

(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۱: ۱۸۰، ۲۴۸ - ۲۴۹)

اما زال زر یا همان دستانِ سیمرغ، که دانش پژوه و دانش خواه است، اینگونه می نماید که در ذهن و زبان حکیم توس، نماد اندیشه متعالی است؛ دست پرورده سیمرغ است و پرورش یافته بلندی است.

به همین دلیل هم از دیگران خردمندتر است. هر کجا که گرفتار می شود، پری آتش می زند و سیمرغ را، که چون سروش، انگار نوعی اولوهیت دارد، یا به تعبیر روان شناسانه، بالغ درون خود را فراخوان می کند تا برایش راهگشا باشد.

در اصطلاح عارفان نیز سیمرغ کنایه از انسان کامل است که از دیده‌ها پوشیده باشد و نیز کنایه است از وجود نامحدود بی نشان. (ر.ک: محجوب، ۱۳۷۸: ۹۷)

### رفتار جراتمندانه

«روان شناسان شیوه‌های ارتباطی انسان‌ها را به سه نوع طبقه بندی می کنند: سبک ارتباطی منفعلانه، سبک ارتباطی جرات مندانه و سبک ارتباطی پرخاشگرانه.» (محمدخانی و دیگران، ۱۳۹۶: ۱۶۹) از میان این سبک‌ها، سبک سالم و مثبت رفتاری، سبک جرات مندانه است.

در داستان رستم و سهراب، در پی تعلق رستم برای نزد شاه آمدن، کاووس، که نمونه منفی ارتباط موثر و بسیار زود خشم است، نمی تواند عصبانیت خود را مدیریت کند و رستم را از خود می رنجاند و بی توجه به خدمات او، دستور زنده بر دار کشیدنش را صادر می کند؛ رستم که جرات مند و خودآگاه است، بر او خرده می گیرد و خشمش را بی پروا ابراز می کند و سپس او را ترک می گوید.

تهدمتن برآشفت با شه‌ریار،  
 همه کارت از یکدگر بتر است  
 که چندین مدار آتش، اندر کنار  
 تو را شهریاری نه اندر خور است  
 برآشوب و بدخواه را، خوار کن  
 تو سهراب را زنده بر دار کن  
 (شاهنامه، ۱۳۸۶، ۲: ۱۴۶، ۳۵۰-۳۵۲)

### سیاس‌گزاری و پوزش‌خواهی

دنیای شاهنامه، دنیای فرهنگ غنی ایرانی است. سیاس‌گزاری صمیمانه در پی نیکویی و پوزش‌خواهی شرمگانه در پی خطاکاری، که همواره از عوامل مهم و بسترساز در روابط موثر انسانی است، از آموزش‌های این اثر گران‌سنگ است.

### سیاس‌گزاری

سیاس‌گزاری، در حقیقت نوعی قدرشناسی و قدردانی است، که چه در مقام مهتر و چه در جایگاه کهنتر، ارزشمند است و حاصلش خشنودی و تاثیرات مثبت در روابط انسانی است. در داستان پادشاهی منوچهر، وقتی مزده موافقت شاه با پیوند خاندان ایرانی سام و خاندان انیرانی مهرباب به شاه کابل می‌رسد، بی‌درنگ نزد بانوی خردمند خود، سیندخت، می‌رود و به پاس اقدام مدبرانه‌اش او را سیاس‌می‌گوید و در گنج بر وی می‌گشاید.

### پوزش‌خواهی

در داستان رستم و سهراب، آنجا که رستم، به‌درایت گودرز، بازمی‌گردد، کاووس با این که شاه است، بنا بر سفارش گودرز به مصلحت‌اندیشی، جهت ترمیم رابطه موثر از دست رفته، از رستم پوزش می‌خواهد و با ابراز پشیمانی، اقرار می‌کند که تندی در سرشت اوست. که تندی مرا گوهر است و سرشت چنان رُست باید، که یزدان بکشت  
 (شاهنامه، ۱۳۸۶، ۲: ۱۵۱، ۴۰۸)

در داستان پادشاهی خسرو پرویز نیز، نیاطوس در حال مستی و بی‌خودی، مجلس را ترک می‌کند. خسرو در پی اتفاقاتی، بر او خشم می‌گیرد و سرانجام با آنکه در فرهنگ مردسالار، «زنان را با سیاست بی‌ارتباط دانسته‌اند...» یا برای رفتار سیاسی آنان در قیاس با مردان اصالت



کمتری قائل شده‌اند،» (آبوت، ۱۳۸۷: ۲۴۹) مریم، دختر قیصر و خواهر نیاطوس، با سیاست و درایتی بی‌همتا، مدیریت بحران می‌کند و سبب می‌شود که نیاطوس، به پوزش‌خواهی نزد خسرو بازگردد:

نیاطوس گفت ای جهاندار شاه،  
خردمندی از مستِ رومی مخواه  
(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۸: ۱۶۲، ۲۱۲۸)

و در پی برقراری دیگر باره ارتباط موثر سردار رومی با شاه، خسرو به وی بسیار چیز می‌بخشد:

نیاطوس را داد چندان گهر  
چه اسپ و پرستار و زرین کمر  
کز اندازه هدیه برتر گذاشت  
هم او را ز پرمایگان برگذاشت  
(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۸: ۱۶۳، ۲۱۳۶-۲۱۳۷)

### مدیریت هیجان

مدیریت هیجانی در شمار آن دسته از مهارت‌ها است، که تاثیر بسزایی در روابط انسانی دارد. «این توانایی، فرد را قادر می‌سازد تا هیجان‌ها را در خود و دیگران تشخیص دهد؛ نحوه تاثیر هیجان‌ها بر رفتار را بداند و بتواند واکنش مناسبی به هیجان‌های مختلف نشان دهد.» (رادفر و حمیدی، ۱۳۸۷: ۹)

خشم، ترس، آرز، حسادت و... در شمار این هیجان‌ات طبیعی هستند که مدیریت نشدن آن‌ها خطرناک است. برای مثال اسفندیار به سبب ترس گشتاسب، زندانی می‌شود: «گَرَزَم» (Gorazm)، از سرکشان و گوی نامبردار و میدان‌دیده بود، که کینه اسفندیار را در دل داشت. گویا او از خویشاوندان گشتاسب بوده است. وی نزد گشتاسب از اسفندیار بدگویی کرد و گفت که اسفندیار در اندیشه برانداختن حکومت گشتاسب است و همین امر هم سبب شد تا گشتاسب از ترس، اسفندیار را در گنبدان دژ زندانی کند.» (امرای، ۱۳۸۲: ۹۷)

ایرج نیز قربانی افزون‌خواهی برادران می‌شود. «در داستان ایرج با برادرانش سلم و تور، آن دو به علت آرز و زیاده‌طلبی خود، هم ایرج را می‌کشند و هم در نهایت خودشان را به کشتن می‌دهند. اتفاقی که فریدون از قبل به آن دو درباره‌اش هشدار داده بود:

به تخت خرد برنشست آرتان  
چرا شد چنین دیو انبازتان

بترسم که در چنگ این اژدها روان یابد از کالبدتان رها»

(عجلی، مهرکی، ۱۳۹۱: ۱۳۱)

### مهارت مذاکره

مذاکره، فرایندی است که در آن هریک از طرفین، خواهان چیزی هستند که دیگری دارد... هنر مذاکره بر این اصل استوار است که طرفین بکوشند بین نتیجه دلخواه خود و نتیجه مورد نظر طرف مقابل، نقطه اشتراکی ایجاد کنند. رسیدن به این موقعیت، نیازمند آمادگی، هوشیاری و انعطاف‌پذیری کافی است. (ر.ک: هیندل، ۱۳۸۳: ۵-۶)

در حقیقت، مذاکره اصولی و سالم، یک مهارت کاربردی است که همگان نیازمند آن هستند. «برخلاف رقابت‌های ورزشی که برنده شدن یک فرد، به معنای باخت فرد دیگر است، در مذاکرات، همه مذاکره‌کننده‌ها می‌توانند در پایان برنده باشند.» (همان: ۱۰)

و شگفتا که ده سده پیش از این، در اثر ارزشمند شاهنامه، موضوع مذاکره نیز بسیار پررنگ و ماهرانه اتفاق می‌افتد؛ و نه تنها سفیران و مشاوران زبده درباری، که زنان هوشمند شبستان‌ها، چون سیندخت، نیز، گاه، نقش‌پردازان موفق مذاکرات سرنوشت‌ساز و اصولی هستند؛ و مهارت، قدرت و چیرگی آنان در هنر مذاکره، که نشان از دانش والای حکیم توس دارد، شگفت‌آور و ستودنی است.

### یادآوری اتفاقات گذشته

یکی از فنون موثر، در مذاکرات شاهنامه، یادآوری اتفاقات گذشته است؛ شرح خدمات، فداکاری‌ها، ستم‌ها و ناکامی‌ها و... در شمار این یادآوری‌ها است. نامه‌ای، که زال به راهنمایی موبدان و بزرگان برای پیوندش با رودابه، به پدر می‌نویسد، از همین دست است. با درود و آفرین و ستایش سام به دلآوری و مردی آغاز می‌گردد و به شرح ناکامی‌های گذشته، اوج می‌گیرد و به بیان خواسته می‌رسد و در نهایت، به تسلیم و فرمانبرداری ختم می‌شود و در پس آن، اتفاق خوشایندی برای نویسنده نامه (زال خردمند) رخ می‌دهد. این نامه، مثنوی از خروار مذاکرات حرفه‌ای در شاهنامه است.

ز مادر بزادم برآن سان که دید ز گردون به من بر ستمها رسید

پدر بود در ناز و خزّ و پرند  
مرا برده سیمِ رغ بر کوه هند  
نیازم بدان کو شکار آورد  
ابا بچگان در شمار آورد  
همی پوست از باد بر من بسوخت  
زمان تا زمان خاک چشمم بدوخت  
همی خواندندی مرا پور سام  
به اورنگ بر سام و من بر کنام  
(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۱: ۲۰۶، ۶۲۲-۶۲۶)

### تطمیع

نامه سام به منوچهر نیز همه این فنون را داراست و افزون بر آن، عنصر تطمیع را هم به مذاکره می‌پیوندد و می‌گوید که من دیگر به پیری رسیده‌ام؛ اما فرزندم، زال، دلاوری و هنرهای جنگی تمام دارد و می‌تواند پس از من، حافظ و پشتیبان تاج و تخت و شاهنشاهی باشد و کمر اطاعت بر میان بندد و دشمنان را از میان بردارد و از منوچهرشاه می‌خواهد که به چشم عنایت بر او و فرزند ستم کشیده اش، که دل در گرو فرزند مهرباب دارد، و از شیدایی به حد دیوانگی گراییده، بنگرد و ببخشد.

### تهدید

در داستان رستم و سهراب، وقتی که گودرز کشواد، از سوی بزرگان مامور مذاکره با کاووس و رستم می‌شود، وی علاوه بر به کارگیری فنون و اصول پایه مذاکره، که پیشتر ذکر شد، عنصر تهدید را هم وارد مذاکره می‌کند؛ از یک سو کاووس را از قریب‌الوقوع بودن حمله سهراب و نداشتن یارای مقاومت در برابر سپاه ترک بیم می‌دهد؛ از سوی دیگر رستم را نیز از ننگ تهمت ترسیدن از سهراب و خدشه دار شدن نام بلندش، در اندیشه می‌اندازد.

### چرب‌زبانی یا چرب‌گفتاری

چرب‌زبانی یا چرب‌گفتاری نیز، در شمار فنون مذاکره است. در سراسر شاهنامه در تمامی ستودن‌ها، چرب‌زبانی، در مفهوم مثبت آن که به معنای خوش‌سخنی، شیرین‌سخنی و گفتن سخنان دل‌انگیز و مطبوع طبع مستمع است، به چشم می‌خورد:

گرانمایه سیندخت را پیش خواند  
بسی چرب‌گفتار با او براند  
(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۱: ۲۵۷، ۱۳۳۸)

یکی از نمونه‌های دلنشین و نغز آن، سخنان رستم در هنگامه میان‌سال‌ی و پختگی با اسفندیار، شاهزاده ساده دل، است که به تعبیر تهمتن، جهان را به چشم جوانی می‌بیند؛ در آنجا رستم با هدف منصرف کردن اسفندیار از ستیز، به هر شیوه‌ای دست می‌یازد و دست آخر روز قبل از نبرد، به وی می‌گوید که در روز نبرد، تو را از کوهه زین در آغوش می‌گیرم و نزد زال بر تخت عاج می‌نشانم و کمر خدمت تو را بر میان می‌بندم.

### زبان بدن

«زبان بدن، به انواع شکل‌های ارتباط غیرکلامی یا رفتاری اشاره می‌کند که یک فرد از طریق رفتارهای فیزیکی خود، بدون آن که صحبتی بکند، قادر است با دیگران ارتباط برقرار کند.» (پایدار و جلوه، ۱۳۹۵: ۴۳)

از زیباترین نمونه‌های زبان تن در شاهنامه، کردار پیران‌ویسه، وزیر دانشمند افراسیاب، در هنگام بردار کشیدن بیژن است.

وی از جلاد می‌خواهد که زمانی در کشتن بیژن تامل کند؛ آنگاه نزد افراسیاب می‌رود؛ پس از ادای احترام، خاموش و دست ادب بر سینه، برپای می‌ماند. شاه، درمی‌یابد که وزیر مقصودی دارد و با نرمی به او می‌گوید که آرزویش را بخواهد. پیران، که استاد سخنوری و چرب‌گویی است، حال که رسالت زبان بدن را به پایان برده، زبان سر می‌گشاید و مذاکره را با تمام فنونش از سر می‌گیرد و بردارد به فرجام می‌رساند:

همی بود در پیش تختش به پای  
چو دستور پاکیزه رهنمای

(شاهنامه، ۳، ۱۳۸۶: ۳۳۰، ۳۳۵)

در حقیقت همان‌گونه که ویجایا کومار درباره زبان می‌گوید، «این ابزار ارتباطی، می‌تواند جایگزینی عمدی برای حرف‌های ما باشد؛ آن‌ها را تقویت کند؛ انعکاس دهد یا پنهان‌کننده خلیقات ما باشد.» (کومار، ۱۳۹۶: ۱۰)

نمونه دیگر زبان بدن، زمانی است که مهرباب، شاه کابل، خشمگینانه به کشتن رودابه برمی‌خیزد و سیندخت با حلقه کردن دستانش دور کمر همسر، به نشانه خواهش، تصمیم به منصرف کردن وی دارد.

چن آن دید سیندخت برپای جست  
کمر کرد بر گردگاهش دو دست  
(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۱: ۲۱۷، ۷۸۹)

### مصلحت اندیشی

مصلحت اندیشی، صفتی است که اصولاً وزیران، مشاوران و عناصر ماورایی مثل سیمرغ و سروش در شاهنامه دارا هستند. این گروه، که در روان شناسی، نماد و نمودی از بخش بالغ شخصیت انسانند، رفتاری به اعتدال دارند؛ سرد و گرم چشیده‌اند و هیجانات خود را مدیریت می‌کنند.

سیاوش، در شمار مصلحت اندیشان شاهنامه است؛ و ارتباط موثر را خوب می‌داند؛ چه آنجا که مورد ابراز عشق سودابه قرار می‌گیرد و از او دوری می‌جوید؛ چه آن هنگام که گناه سودابه و بی‌گناهی وی آشکاره می‌شود و نزد پدر شفاعت نامادری خطاکار را می‌کند، برای حفظ ارتباط موثرش با پدر، به مصلحت می‌اندیشد:

سیاوش چنین گفت با شهریار  
که دل را بدین کار غمگین مدار  
به من بخش سوداوه را زین گناه  
پذیرد مگر پند و آیین و راه  
(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۲: ۲۳۸، ۵۳۹-۵۴۰)

مصلحت اندیشی و احتیاط سیاوش تا آن اندازه است که حتی در بازی چوگان هم با افراسیاب، حد و حرمت نگه می‌دارد؛ تا جایی که افراسیاب او را به سر و جان کاووس سوگند می‌دهد که او هم گویی بزند؛ آنگاه که ایرانیان در چوگان، بر ترکان چیرگی می‌گیرند، نیز سیاوش به مصلحت و برای موثر نگاه داشتن ارتباط با تورانیان، به پهلوی به ایرانیان می‌گوید که کمی سستی کنید، تا ترکان پیروز شوند.

اینجا میدان جنگ نیست و این، یعنی تمام معنای ارتباط موثر؛ مهارتی که اردشیر بابکان نداشت و مورد خشم اردوان، آخرین پادشاه اشکانی، در هنگام شکار گور واقع شد و به اصطبل رانده شد.

این نوع پایان بندی متفاوت در شرایطی تقریباً مشابه، از شگردها و آموزه‌های بی‌همتای شاهنامه فردوسی و آبخورهای غنی از حکمت و فرهنگ آن است. این نتایج گوناگون سبب

می‌شود تا خواننده از این نابرابری ریزه کاری‌های روابط، رفتار نیکو را بیاموزد و این‌گونه است که استاد حماسه، از زبان افراسیاب،

دشمن دیرینه تورانی، سیاوش را چنین توصیف می‌کند:

چنین پاسخ آوردش افراسیاب،      که چون تو نزاید کس از مام و باب  
 به مردی و رادی و فرهنگ و خوی،      بدین آشتی، تو شدی نامجـوی  
 نباشد چو تو کس به زیر سپهر      چو تابنده ماهی و خورشید چهر  
 تو فرزند مایی و زیبای گاه،      تو تاج کیانی و پشت سپاه

(شاهنامه، ۱۳۸۶، ۲: ۲۸۹، ۱۳۲۷-۱۳۳۰)

تعمق در ژرفای این اثر ماندگار، انسان را به اندیشه وامی‌دارد که به راستی «شاهنامه فراتر از یک اثر حماسی ملی است؛ زیرا ترکیبی از فرهنگ‌های متفاوت اقوام مختلف و مشتمل بر آگاهی‌های فراوان انسان‌شناختی، مردم‌شناختی و فرهنگ‌عامه در حوزه وسیع ایران فرهنگی است.» (امین، ۱۳۸۹: ۱۳)

#### نتیجه

فردوسی، که نماینده خرد جمعی پدیدآورندگان شاهنامه و مردمان ایران زمین است، خود نیز حکیم است و از این رهگذر بر علوم روزگار خود کم و بیش آگاه. وی وارث و امانتدار فرهنگ و تمدنی کهن و شاهنامه‌اش، حاصل آبخوره‌های غنی و دیرینه پارسی است و بی‌گمان این اجتماع گستره دانش و فرهنگ موروثی ایرانیان با قریحه ناب شاعری حکیم توس است که اثری این چنین شکوهمند پدید می‌آورد. گویی این دانشی مردان فرهنگ ایرانی، سده‌ها پس از زمان خویش می‌زیسته‌اند که در آن روزگاران دور، این‌گونه شگفتی‌آفرین به ژرفای مستورترین نیازهای بشری در ارتباطات اجتماعی ره یافته بودند.

فردوسی و پدیدآورندگان خدای نامه‌ها و شاهنامه‌های پیشین، آن‌گونه که از فحوای آموزه‌های شاهنامه برمی‌آید، استادان چیره‌دست ارتباط‌موثر بوده‌اند؛ شاید باورش برای بشر امروزی آسان نباشد که بیش از یک هزاره پیش از اکنون، چنین آثاری وجود داشته است که پدید آورندگان آن‌ها با این علم به ظاهر نوین اروپایی آشنا بوده‌اند؛ نیازهای ارتباطی و مهارت‌های

زندگی اجتماعی را می‌شناخته‌اند؛ سبک‌های رفتاری را می‌دانسته‌اند و فنون مذاکره را سراسر دریافته بودند.

با این همه آگاهی، شگفت نیست که اثر سترگ شاهنامه را، که بزرگ‌ترین و گرامی‌ترین نامه پهلوانی و خرد محور در ادب جهان و نامه مینوی فرهنگ ایران زمین است، در پیوسته باشند.

## منابع

### کتاب‌ها

- آبوت، پاملا و والاس، کلر (۱۳۸۷) جامعه‌شناسی زنان، ترجمه منیژه نجم عراقی، ج ۵، چاپ پنجم، تهران: نی.
- امرایی، مجید (۱۳۸۲) شناخت شخصیت‌های شاهنامه فردوسی از کیومرث تا شغاد، تهران: آزان.
- امین، سیدحسن (۱۳۸۹) فردوسی و شاهنامه، تهران: دایره‌المعارف ایران‌شناسی.
- پایدار، محمود و جلوه، مازیار (۱۳۹۵) الف، ب، سه نقطه (مجموعه مهارت‌های زندگی - ارتباط موثر)، تهران: کتاب ابزار.
- جلوه، مازیار (۱۳۹۷) شارژ اعصاب با تکیه بر مدیریت خشم، تهران: ابزار.
- دبیرسیاقتی، سید محمد (۱۳۸۰) برگردان روایت گونه شاهنامه فردوسی به نثر، تهران: قطره.
- رادفر، شکوفه و حمیدی، فریده (۱۳۸۷) درباره مهارت‌های زندگی، تهران: پژوهشکده مهندسی و علوم پزشکی جانبازان.
- رستگار فسایی، منصور (۱۳۸۴) فردوسی و هویت‌شناسی ایرانی، تهران: طرح نو.
- ریو، مارشال (۱۳۸۰) انگیزش و هیجان، ترجمه یحیی سید محمدی، تهران: ویرایش.
- سرآمی، قدمعلی (۱۳۸۳) از رنگ گل تا رنج خار، تهران: علمی و فرهنگی.
- فتی و دیگران (۱۳۹۱) آموزش مهارت‌های زندگی، تهران: میانکوشک.
- فردوسی، ابولقاسم (۱۳۸۶) شاهنامه، تصحیح خالقی مطلق، جلال، چاپ اول، تهران: مرکز دایره‌المعارف بزرگ اسلامی.
- فروغی، محمدعلی (۱۳۵۱) مقالات فروغی، به اهتمام یغمایی، حبیب، تهران: توس.
- کومار، ویجایا (۱۳۹۶) زبان بدن، ترجمه زاهدی، زهره، چاپ دهم، قم: میم.
- گیل، دیوید و آدمز، بریجیت (۱۳۸۴) الفبای ارتباطات، ترجمه رامین کریمیان و دیگران، تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (مرکز تحقیقات رسانه‌ها).
- لفرانسو، کی - آر (۱۳۸۲) نظریه‌های یادگیری انسان، ترجمه یحیی سیدمحمدی، تهران:



روان.

- مجلسی، علامه محمد باقر (۱۳۹۴) بحارالانوار، چاپ ۶، تهران: دارالکتاب الاسلامیه.
- محجوب، محمدجعفر (۱۳۷۸) آفرین فردوسی، تهران: مروارید.
- محمد زاده، خلیل علی و توانایی، محمد حسین (۱۳۸۳) کلید طلایی ارتباطات، تهران: اندیشه مهر.
- منصور، محمود (۱۳۷۱) احساس کهنتری، تهران: دانشگاه تهران.
- محمد خانی و دیگران (۱۳۹۶) مهارت‌های زندگی (مهارت‌های رفتاری)، تهران: طلوع دانش.
- هیندل، تیم (۱۳۸۳) فنون مذاکره، ترجمه الهی، شفیع، تهران: سارگل.

#### مقالات

- شجری، رضا و جوادی نوش آبادی، حمید رضا (۱۳۹۴) بازتاب مفاهیم قرآنی پاداش و کیفر اعمال در شاهنامه، مجله علمی پژوهشی پژوهش‌های ادبی - قرآنی، سال سوم، شماره ۱، صص ۱۳۷-۱۵۸.
- مهرکی، ایرج و عجلی، سارا (۱۳۹۱) آز و نیاز در شاهنامه و آیین مزدیسنا، فصلنامه علمی تفسیر و تحلیل متون زبان و ادبیات فارسی (دهخدا)، دانشگاه آزاد کرج، دوره ۴، شماره ۱۴، صص ۱۲۳-۱۳۴.

## Effective communication, fateful skill in Shahnameh

Mina Nabai<sup>1</sup>, Dr. Reza Fahimi<sup>2</sup>

### Abstract

Characters and their connection to the stories of Shahnameh are of particular importance. Therefore, today's research on the effective communication skills of the ten life skills in the definition of the World Health Organization, all human connections have been extracted and categorized from the stories of Shahnameh. Then exemplary examples of this communication have been analyzed in this psychological work by identifying the causes and obstacles that make communication unhelpful and the painful communication and impasse. What determines which communication is effective? What factors can lead to correlation or conflict? The role of reason is intriguing, and the ideals of Iran, although it is based on wisdom, is sometimes the case of good and evil people, as well as some of the main characters, sometimes Changing the direction of the flow of communication is a central theme of this text 'and, surprisingly, Ferdowsi, the professor of the power of creating a diverse relationship, finds that, one thousand years before today, the knowledge of the last part of this science has become apparent to the European, and, through this communicative skill, in the light of the prevailing doctrines, sometimes deliberately and elegantly, Effective, different. This methodology, analyzing its qualitative content and its statistical society, all of the variegated archeology of the ancient Naqvar.

**Keywords:** Shahnameh, Ferdowsi, Effective Communication, Skill ,Negotiation, Wisdom, Psychology.

---

<sup>1</sup> . PhD Student, Department of Persian Language and Literature, Saveh Branch, Islamic Azad University, Saveh, Iran. minamor.34@gmail.com

<sup>2</sup> . Assistant Professor, Department of Persian Language and Literature, Saveh Branch, Islamic Azad University, Saveh, Iran. (Responsible Author) fahimi.ltr@gmail.com