

Analysis of Quranic discourse in explaining the main characteristics of effective communication (Case study of interpersonal communication)

Samira Ghorbankhani¹

Tahereh Mohseni²

Abstract:

Attention to the issue of effective communication is an issue that has always been considered as an important principle in human interactions; Because man is a social being who is defined by communication and interaction with others. Effective communication is one of the most successful techniques in human interactions, which is not only a sign of human politeness, intelligence and perfection, but also very effective in their mental health; Because it flourishes and improves the quality of human relationships with others. But today, with the changes in the field of behavior, lifestyle and modernization, human communication methods have undergone many changes, so that in most cases, people's communication methods have moved away from correct and efficient methods. Therefore, the present study uses the library and descriptive-analytical methods to test the hypothesis that the Qur'anic discourse in the field of effective communication has a very high model power that can be used to rely on behaviors, beliefs and attitudes in The field of interpersonal communication changed and gave human interactions a divine color with calmness and success. The results of this study show that in the Qur'anic discourse, trust, empathy, positivism and support are the main characteristics of effective communication, so that by awareness, education and culture of these characteristics, the process of interpersonal communication can be led to deification, happiness and success. Dad.

Keywords: Quranic discourse, characteristics, effective communication, interpersonal communication.



سال چهارم

شماره اول

پیاپی: ۷

پاییز و زمستان

۱۳۹۹

1) Master of Interpretation and Quranic Sciences, Kowsar Islamic Sciences Complex, Tehran, Iran (The Corresponding Author) jadehbarani88@yahoo.com

2) Assistant Professor, Faculty Member of Imam Sadegh (as) University, Sisters Campus t.mohseni@isu.as.ir

تحلیل گفتمان قرآنی در تبیین شاخصه‌های اصلی ارتباط مؤثر (مطالعه موردی ارتباط میان فردی)

(تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۲۰ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۱۴)

سمیرا قربانخانی^۱
طاهره محسنی^۲

چکیده

اهتمام به مسئله ارتباط مؤثر، موضوعی است که همواره به عنوان اصلی مهم در تعاملات بشری به شمار می‌رود؛ زیرا انسان موجودی اجتماعی است که به واسطه ارتباط و تعامل با دیگران تعریف می‌شود. برقراری ارتباط مؤثر، یکی از تکنیک‌های موفقیت‌آمیز در تعاملات بشری است که نه تنها نشانه ادب، شعور و کمال انسان به‌شمار می‌رود، بلکه در سلامت روانی آن‌ها نیز بسیار مؤثر است؛ چراکه موجب شکوفایی و بهبود کیفیت روابط انسان‌ها با دیگران می‌شود. اما امروزه با تحولات ایجاد شده در حوزه رفتاری، سبک زندگی و مدرنیته شدن، شیوه‌های ارتباطی انسان‌ها دستخوش تغییر بسیاری شده است، به گونه‌ای که روش‌های ارتباطی مردم در بیشتر موارد از شیوه‌های صحیح و کارآمد به دور گشته است. از این رو پژوهش حاضر با روش کتابخانه‌ای و توصیفی-تحلیلی، این فرضیه را مورد آزمون قرار می‌دهد که گفتمان قرآنی در عرصه برقراری ارتباط مؤثر از توان‌گویی بسیار بالایی برخوردار است به گونه‌ای که با استناد به آن می‌توان رفتارها، باورها و نگرش‌ها را در حوزه ارتباطات میان فردی تغییر داد و به تعاملات انسانی رنگ الهی همراه با آرامش و موفقیت بخشید. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که در گفتمان قرآنی اعتماد، همدلی، مثبت‌گرایی و حمایت‌گری از شاخصه‌های اصلی ارتباط مؤثر به‌شمار می‌روند به گونه‌ای که با آگاهی‌بخشی، تعلیم و فرهنگ‌سازی این شاخصه‌ها می‌توان فرآیند ارتباطات میان فردی را به سمت الهی شدن، سعادت‌مندی و موفقیت سوق داد.

واژگان کلیدی: گفتمان قرآنی، شاخصه‌ها، ارتباط مؤثر، ارتباط میان فردی.

سال چهارم

شماره اول

پیاپی: ۷

پاییز و زمستان

۱۳۹۹

۱- مقدمه

ارتباط به معنای کلیه فعالیت‌های گفتاری، نوشتاری، کرداری و حرکتی به جهت انتقال معنا و مفهوم و یا اثرگذاری و نفوذ بر دیگران می‌باشد و ارتباط مؤثر ارتباطی است که معنا و مفهوم مورد نظر فرستنده با آنچه گیرنده پیام دریافت می‌کند، یکی باشد.

انسان موجودی است اجتماعی که باید در تعامل با دیگران باشد تا از این منظر بتواند پیام‌ها و نیازهای خود را به انسان‌های دیگر انتقال دهد؛ از این رو خود برقراری ارتباط دارای اهمیتی غیرقابل انکار است؛ زیرا ارتباط یکی از ابزارهای اصلی و اولیه برای رفع نیازهای انسان است که بر اساس آن به دنبال یافتن کسانی برای تعامل است که با آن‌ها احساس رضایت، لذت و خوشبختی کند. (ر.ک. تی وود، ۱۳۷۹: ۳۰) اما آنچه ضرورت این بحث را بیشتر می‌نماید، ارائه الگوها و شیوه‌هایی است که با مبانی و پیش‌فرض‌های صحیح حاصل شده باشد تا روابط را به سوی تداوم، کارآمدی و رضایت الهی سوق دهد و ارتباط مؤثر که زنجیره‌ای متوالی از ارتباط کلامی و غیرکلامی است به درستی به ثمر نشیند و اهداف تربیتی و الهی آن در جامعه نهادینه و افراد را پذیرای تحول نماید. حال این سؤال مطرح می‌شود، با توجه به اینکه ارتباط از یک نیاز فطری سرچشمه می‌گیرد؛ گفتمان قرآنی چه شاخصه‌هایی را به عنوان محور اصلی ارتباط معرفی می‌نماید؟ و یا اینکه چگونه می‌توان بر اساس گفتمان قرآنی به ارتباطی مؤثر و کارآمد دست یافت؟ مطالعات قرآنی انجام شده حاکی از آن است که قرآن کریم در آیات متعددی به شاخص‌های اصلی برقراری ارتباط مؤثر پرداخته است که با بهره‌گیری و کاربست آن‌ها در زندگی فردی و اجتماعی سعادت دنیوی و اخروی انسان‌ها را تأمین می‌سازد؛ زیرا ارتباطات سالم و مؤثر نه تنها کلید طلایی موفقیت در زندگی فردی، اجتماعی و شغلی است بلکه باعث عزت نفس، مثبت‌اندیشی، شکوفایی استعداد و در نهایت احساس رضایت از زندگی نیز می‌شود.

از این رو با توجه به جایگاه مهم ارتباطات در زندگی انسان‌ها و نقش مهم آن در تکامل معنوی افراد، نگارنده بر آن شد تا با تحلیل و بررسی گفتمان قرآنی، الگویی قرآنی را در زمینه شاخصه‌های اصلی ارتباط مؤثر میان‌فردی به خوانندگان ارائه دهد؛ تا با کاربست آن در زندگی علاوه بر رسیدن به آرامش و تعادل در عرصه فردی و اجتماعی، الگویی متفاوت از یک انسان موفق و الهی نیز در جامعه اسلامی به نمایش گذاشته شود.

۱-۱- پیشینه تحقیق

دانش ارتباطات، یکی از زیرشاخه‌های علوم اجتماعی به‌شمار می‌آید که از دهه ۵۰ میلادی مورد توجه جدی دانشمندان غرب واقع شد (ساروخانی، ۱۳۷۵: ۱۵) در واقع ارتباط فرآیندی است که پیشینه آن به آفرینش حضرت آدم و ارتباط او با خدا، ملائکه و سپس به همسرش حوا برمی‌گردد. از این رو از مباحث مهمی است که تحقیقات فراوانی در خصوص آن انجام

شده است؛ اما بررسی‌ها و مطالعات صورت گرفته در کتاب‌ها، پایان‌نامه‌ها و تألیفات دیگر نشان می‌دهد که در چارچوب موضوع مورد نظر پژوهش مستقلی صورت نگرفته است، هرچند برخی از نویسندگان در تألیفات خویش این موضوع را از جهت‌های گوناگون مورد بررسی قرار داده‌اند که به برخی از آنها اشاره می‌شود:

۱- کتاب «اصول و تکنیک‌های برقراری ارتباط مؤثر با دیگران» نوشته قادر باستانی در سال ۱۳۹۴ توسط انتشارات ققنوس منتشر شده است. این کتاب دارای سیزده فصل است که به ارتباط کلامی، غیرکلامی، برخورد مؤثر، اصول مذاکره و.. پرداخته است. در این کتاب نویسنده تلاش نموده است در پس الگویی کاربردی به ارائه راهکارهایی برای بهبود ارتباط میان فردی پردازد اما از بُعد قرآنی این فرآیند باز مانده و بیشتر از سبک غربی برای پیشبرد اهداف خویش استفاده نموده است.

۲- پایان‌نامه کارشناسی ارشد با «عنوان مهارت‌های ارتباطی از دیدگاه قرآن و روان‌شناسی» نوشته نسیم علمایی (۱۳۹۰) دانشکده ادبیات و علوم انسانی اصفهان، در این پایان‌نامه نگارنده پس از تبیین مهارت‌های ارتباطی در قرآن و روان‌شناسی به بررسی رویکرد قرآن و روان‌شناسان در خصوص فرآیند ارتباطی پرداخته است.

۳- مقاله «ارتباطات کلامی و غیر کلامی در خانواده از منظر قرآن کریم و حدیث» نوشته صدیقه کرمی و سید محمدرضا حسینی نیا (۱۳۹۸) پژوهشنامه معارف قرآنی، در این مقاله نویسندگان به تحلیل ارتباطات انسانی در حوزه خانواده پرداخته‌اند به گونه‌ای که این تحلیل‌ها گاه قابلیت انطباق بر سایر افراد جامعه را نداشته و فقط مختص خانواده و محارم می‌باشد.

۴- مقاله «مهارت‌های ارتباطی در قرآن» نوشته عنایت الله شریفی (۱۳۹۶) پژوهشنامه معارف قرآنی، نویسنده در این مقاله به صورت مبسوط به بررسی برخی از آیات قرآن کریم در خصوص مهارت‌های رفتاری - کلامی و غیر کلامی پرداخته است.

نگارنده در پژوهش حاضر، تلاش نموده است تا با به‌رمندی از گفتمان قرآنی به صورت کاربردی و علمی، شاخص‌های اصلی ارتباط صحیح و مؤثر قرآنی را تبیین نماید تا با نهادینه‌سازی آن‌ها در جامعه، به ارتباطی الهی و قرآنی در زمینه ارتباط میان‌فردی دست یابد، همین مسئله نوین بودن و وجه تمایز این کار تحقیقی با سایر پژوهش‌ها در حوزه ارتباطات را مشخص می‌نماید.

۲- بحث و بررسی

۲-۱- مفهوم شناسی

فهم دقیق از متن نگاشته شده زمانی میسر است که خواننده مفهومی دقیق از واژگان اصلی متن را بداند. از این رو در شروع بحث لازم است ابتدا معانی دقیق واژگان اصلی تحقیق، تبیین گردد.

۲-۱-۱- گفتمان قرآنی

«گفتمان» واژه جدیدی است که اغلب برای همایش‌ها و نشست‌های رسمی بکار می‌رود و معادل «dialogue»، «discourse» است. (امامی، ۱۳۸۸: ۷۳۷) از نظر جانتسون^۱ گفتمان به معنای روش‌های خاص سخن‌گفتن است که منعکس‌کننده طرز فکرهای خاص می‌باشد. این روش‌های بهم پیوسته طرز تفکر، سخن‌گفتن و ایدئولوژی‌ها را می‌سازند و کارشان این است که قدرت را در جامعه به جریان در آورند. (جانتسون، ۲۰۰۸: ۲) «گفتمان» از نظر فرکلاف^۲ مفهومی است که هم توسط نظریه‌پردازان و تحلیل‌گران اجتماعی و هم توسط زبان‌شناسان بکار می‌رود. به عقیده او گفتمان به معنای کاربرد زبان به صورت گفتاری یا نوشتاری است که می‌تواند فعالیت‌های نشانه‌ای مثل تصاویر دیداری و ارتباطات غیرکلامی را نیز در بر گیرد؛ همان چیزی که در زبان‌شناسی سنتی با عنوان کنش، گفتار یا همان کاربرد زبان از آن تعبیر می‌شود. (فرکلاف، ۱۹۹۲: ۲) بنابر تعاریف ذکر شده مقصود از گفتمان قرآنی در این پژوهش، شیوه‌های خاص سخن‌گفتن قرآن کریم در تبیین شاخصه‌های اصلی ارتباط مؤثر میان فردی و جهت‌دهی آن به سوی کارآمدی و تأثیرگذاری است.

۲-۱-۲- شاخصه

واژه شاخص در لغت به معنای برآمده، تیر، تیرک، نمودار، فرد ممتاز، نماینده، علامت و مشخص‌کننده وقت نماز ظهر است. (معین، ۱۳۸۸: ۱۹۹۳/۲) بر این اساس، شاخص، نشانه و نمودی قابل اندازه‌گیری یا مقیاسی برای ارزیابی فعالیت‌های انجام شده است که تعیین میزان موفقیت افراد، نشان‌دادن مشکلات، پیش‌بینی روند کار و تعیین خط‌مشی کلی برای رسیدن به هدف است. در برنامه‌ریزی، شاخص به عنوان علامتی است که مسیر را مشخص می‌کند و ما را در دستیابی به هدف کمک می‌نماید (شعبانی، ۱۳۸۲: ۱۰۹) مقصود از شاخصه در پژوهش حاضر عناصر و معیارهای است که مسیر ارتباط صحیح و مؤثر را مشخص می‌نماید به گونه‌ای که افراد را در دستیابی به اهداف ارتباطی و موفقیت در آن یاری می‌نماید.

۲-۳- ارتباط

واژه «ارتباط» از نظر لغوی واژه‌ای عربی از باب افتعال و ماده «ربط» است. در فرهنگ لغت عربی این واژه به معنای محکم کردن، ثابت کردن، بستن (ابن منظور، ۱۴۱۴: ۳۰۲/۷-۳۰۳)، نیرومند و شکبیا ساختن (معلوف، ۱۳۸۶: ۸۰/۱) بیان شده است و در زبان فارسی به معنای بستن، بر بستن، بستن چیزی با چیز دیگر (دهخدا، ۱۳۷۷: ۱۶۴۳/۲)، ربط‌دادن، رابطه، بستگی، پیوستگی، پیوند (معین، همان: ۱۶۳۶/۲) آورده شده است و در زبان لاتین از لغت «commicat» گرفته شده است که به معنای ارتباط برقرار کردن، تماس گرفتن، گفتگو کردن،

1) johnstone.

2) Fairclough.

مکاتبه کردن، ارتباط داشتن، پیوند داشتن، رابطه داشتن و تماس داشتن (حق شناس و دیگران، ۱۳۸۱: ۲۷۰) استعمال می‌شود.

ارتباط در اصطلاح ترکیبی از اعمال یا رشته‌ای از فعالیت‌های هدف‌دار است که تنها یک رخداد - یعنی چیزی که اتفاق بیفتد - نیست (ساغروانیان، ۱۳۶۹: ۵۴) بلکه کلیه فعالیت‌های گفتاری، نوشتاری، کرداری، حرکتی، که برای انتقال معنا و مفهوم و یا اثر گذاری و نفوذ بر دیگران به کار گرفته می‌شود را در بر می‌گیرد (فرهنگی، ۱۳۸۶: ۳/۲) و مقصود از «ارتباط مؤثر» این است که فرستنده پیام، بتواند منظور خود را به گیرنده پیام برساند. اما این فقط یکی از معیارهای مؤثر بودن است؛ زیرا یک ارتباط، زمانی می‌تواند مؤثر باشد که محرک آغازگر به عنوان فرستنده پیام، با محرک دریافت‌کننده پیام به عنوان گیرنده در یک راستا قرار گیرند. به عبارتی ارتباطات زمانی کامل و مؤثر است که معنا و مفهومی که در ذهن فرستنده پیام است و یا قصد ارسال آن را دارد با آنچه گیرنده از آن دریافت و نشان می‌دهد، یکی باشد. براساس این تعریف زمانی یک ارتباط، مؤثر خواهد بود که طرفین رابطه نخست پیام را به خوبی ارسال و دریافت کنند، سپس هر دو طرف از این ارتباط لذت ببرند و اینگونه نباشد که ارتباط فقط جنبه انتقال اطلاعات را داشته باشد بلکه با نفوذ در نگرش‌ها قصد توسعه و گسترش روابط را هم در بر داشته باشد. (فرهنگی، ۱۳۸۷: ۱/۳۷-۴۵)

۲-۴- ارتباط میان فردی

ارتباط میان فردی، فرآیندی تعاملی است که در جریان آن، دو نفر پیام‌هایی را ارسال و دریافت می‌کنند. در واقع منظور از ارتباطات میان فردی همان گفت‌وگوی دو نفر با یکدیگر است. از این رو با توجه به تعریف ارائه شده می‌توان بیان نمود که لازمه‌ی این ارتباط، دادن و گرفتن اطلاعات است. (برکو و دیگران، ۱۳۸۶: ۱۵۸) به عبارتی کامل‌تر ارتباط میان فردی فرآیندی است که طی آن اطلاعات، معانی، افکار و احساسات فرد از طریق فرآیندهای کلامی و غیر کلامی توسط زبان و سایر اندام‌ها و حرکات‌های بدن به دیگران منتقل می‌شود. (هارجی، ۱۳۹۲: ۲۰)

۲-۵- کاربرد واژه ارتباط در گفتمان قرآن

واژه «ارتباط» در قرآن کریم به طور مستقیم بکار نرفته است اما مشتقات این واژه از ماده «ربط»، پنج بار در قرآن کریم به صورت «رَبَطٌ، لِيَرْبَطَ، رَبَطْنَا، رَبَطُوا» بکار رفته است که به اختصار به توضیح معنایی هر یک پرداخته می‌شود.

رباط: این واژه یکبار در قرآن کریم و در آیه ۶۰ سوره انفال^۱ بکار رفته است؛ که به معنای

(۱) ﴿وَأَعِدُوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَ مِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ تُرْهِبُونَ بِهِ عَدُوَّ اللَّهِ وَعَدُوَّكُمْ...﴾ (انفال/۶۰) هر نیرویی در قدرت دارید، برای مقابله با آنها (دشمنان) آماده سازید و (همچنین) اسب‌های ورزیده (برای میدان نبرد)، تا به وسیله آن، دشمن خدا و دشمن خویش را بترسانید.»

ذخیره اسبان (قرشی، ۱۳۷۵: ۲۴۸/۴)، بستن اسبان (طباطبایی، ۱۴۱۷: ۳۴۸/۱۳)، اسب‌های آماده و بسته شده به صورت منظم (قرشی، همان: ۴۷/۳) است.

لیربَط: واژه لیربَط یک‌بار در آیه ۱۱ سوره انفال^۱ بکار رفته است. رَبَطْنَا: این واژه دوبار در قرآن کریم بکار رفته است؛ یک‌بار در آیه ۱۴ سوره کهف^۲ و یک‌بار هم در آیه ۱۰ سوره قصص^۳ استفاده شده است. در هر سه آیه، ربط بر دل‌ها به معنی قوی و محکم کردن دل (قرشی، همان) و سلب اضطراب و نگرانی (مصطفوی، ۱۳۶۰: ۴۷/۳) از آن است.

رابطوا: این واژه نیز یکبار در آیه ۲۰۰ سوره آل عمران^۴ بکار رفته است که به معنای ارتباط برقرار کردن، وابسته شدن و بستگی پیدا کردن (مصطفوی، همان: ۲۸/۴) می‌باشد.

بررسی‌های صورت گرفته حاکی از آن است که واژه «ربط» و مشتقات آن در قرآن کریم به معنای به هم پیوستن و محکم کردن به کار رفته است که با معنای لغوی واژه ارتباط در این پژوهش، قرابت معنایی دارد.

۳- انواع ارتباطات

ارتباطات انسانی^۵ به لحاظ کلی از منظر روانشناسان دارای تقسیم‌بندی‌های متفاوتی از جمله: ارتباط با خود، ارتباط با خدا، ارتباط با جهان هستی و ارتباط با دیگر انسان‌ها می‌باشد. با توجه به اینکه پژوهش حاضر درصدد بررسی ارتباط میان‌فردی بین انسان‌ها است. از این رو فقط به اقسام ارتباطات انسان با انسان در این بخش پرداخته می‌شود؛ که به دودسته کلی ارتباط درون فردی و برون فردی تقسیم می‌گردد.

۳-۱- ارتباط درون فردی

ارتباط درون فردی یکی از انواع ارتباطات انسانی محسوب می‌شود که نقش مهمی را در فرآیندهای ارتباطی ایفا می‌کند.

ارتباط درون فردی، در حقیقت یک دادوستد ارتباطی است که در درون و وجود شخص روی می‌دهد که می‌توان آن را حرف زدن با خود نیز نامید. (بلیک و اوین، ۱۳۷۸: ۳۹) ارتباط انسان با خود بر دو پایه خودشناسی و خودسازی استوار است، یعنی انسان با خودشناسی

۱. ﴿... ليربَطْ عَلَى قُلُوبِكُمْ وَ يَبِيَّتْ بِهِ الْأَقْدَامُ﴾؛ (انفال/۱۱) و دل‌هایتان را محکم، و گام‌ها را با آن استوار دارد.
 ۲. ﴿و رَبَطْنَا عَلَى قُلُوبِهِمْ إِذْ قَامُوا فَقَالُوا﴾؛ (کهف/۱۴) و دل‌هایشان را محکم ساختیم در آن موقع که قیام کردند و گفتند...
 ۳. ﴿و أَصْبَحَ فُؤَادُ أُمِّ مُوسَىٰ فَارِعًا إِنَّ كَادَتْ لِتُنْبِتِي بِهِ لَوْلَا أَنْ رَبَطْنَا عَلَىٰ قَلْبِهَا لِتَكُونَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ﴾؛ (قصص/۱۰) (سرانجام) قلب مادر موسی از همه چیز (جز یاد فرزندش) تهی گشت و اگر دل او را (بوسیله ایمان و امید) محکم نکرده بودیم، نزدیک بود مطلب را افشا کند.
 ۴. ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَ صَابِرُوا وَ رَابِطُوا وَ اتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ﴾ (آل عمران/۲۰۰) ای کسانی که ایمان آورده‌اید! (در برابر مشکلات و هوسها)، استقامت کنید! و در برابر دشمنان (نیز)، پایدار باشید و از مرزهای خود، مراقبت کنید و از خدا بپرهیزید، شاید رستگار شوید.
 ۵. فرآیند و طرفه ارتباط انسان با انسان را ارتباطات انسانی می‌نامند. (بلیک و اوین، ۱۳۷۸: ۳۹)

می‌تواند ارزش‌ها و استعدادهایی را که خداوند در وجود او به ودیعه گذاشته است، بشناسد؛ سپس بر اساس آن خود را بسازد، مسیر حرکت خویش را به سوی کمال مطلوب و رسیدن به مقام انسان کامل، جهت بخشد و همه قوای خود را در جهت صحیح مورد استفاده و بهره‌برداری قرار دهد. در چنین شرایطی است که از اضطراب‌ها و آشفتگی‌های روحی که معلول عدم رابطه صحیح با خویشتن است، نجات می‌یابد. (آل بویه، ایزدی و درباری، ۱۳۸۸: ۴۸) و مبنای تمام ارتباطات انسانی به ویژه برون‌فردی قرار می‌گیرد.

۳-۲- ارتباط برون فردی

ارتباط برون فردی به ارتباط میان فرد و فرد، فرد و گروه، گروه با گروه و مانند آن گفته می‌شود. (بلیک و اوین، همان) برخی صاحب‌نظران بر این باورند که ارتباطات از خویشتن آغاز می‌شود. مفهوم این عبارت، تأثیر ارتباط با خویشتن (درون‌فردی) بر ارتباط با دیگران (برون‌فردی) است؛ زیرا وقتی آدمی به قابلیت‌ها و کاستی‌های خویش آگاه می‌شود به رابطه‌ای معقول و منطقی با خود دست می‌یابد، انتظاراتی متناسب با امکانات خود را خواهد یافت که در برآوردن آن، موفق به برقراری ارتباط انسانی مطلوب با دیگران خواهد شد. (شرفی، ۱۳۸۹: ۵۶) ارتباط برون‌فردی در عرصه میان‌فردی خود به دو قسم کلامی و غیر کلامی تقسیم می‌شود که در ادامه به اجمال به آن‌ها پرداخته می‌شود.

۳-۲-۱- ارتباطات کلامی

ارتباطات کلامی مجموعه روابطی هستند که از طریق گفتن و گفتگو حاصل می‌شوند که اساس آن‌ها بر زبان گذاشته شده است. در ارتباط کلامی، با استفاده از زبان که مرکب از لغت‌ها و دستور زبان است اطلاعاتی بیان می‌شود سپس برای بیان فکر، کلمه‌ها بر اساس قوانین مرتب می‌شوند. در نتیجه بخش‌های مختلف یک گفتار دارای ترتیب مناسب، و پیام به شکلی شفاهی یا کتبی منتقل می‌گردد. (رضائیان، ۱۳۷۴: ۱۵۰-۱۵۱)

ارتباطات کلامی فرآیندی است که در آن زبان نقش دوجانبه‌ای را بر عهده دارد؛ زیرا از یک سو منشأ ارتباط است و اندیشه پیام‌دهنده را به گیرنده بیان می‌کند و از سویی دیگر، مخاطب طرف گفتگو است و به او پاسخ می‌دهد. از این رو مهارت‌های چهارگانه گفتن، شنیدن، خواندن و نوشتن برآمده از ارتباطات کلامی هستند. (معمدنژاد، ۱۳۷۱: ۷۱) در این نوع ارتباط، خود کلام مورد توجه است و لحن کلام، تندی و نازکی صدا در ارتباطات غیر کلامی، مورد توجه قرار می‌گیرد. سخن و کلام برای فرستنده‌ی پیام در گفتار و نوشتار و برای گیرنده‌ی پیام در شنیدن و خواندن منعکس می‌گردد. محققان، عموماً بر این باور هستند که انسان‌ها در ابتدا برای برقراری ارتباط به طرز حرکت اندام بدن اتکا می‌کردند و بعد رمزی را قرارداد کردند که به وسیله‌ی آن می‌توانستند ارتباط گفتاری نیز برقرار کنند. (برکو

و دیگران، همان: ۱۰۱) لازم به ذکر است؛ هدف از ارتباطات کلامی ایجاد کردن زمینه‌ای برای مبادله‌ی آزاد اندیشه‌هاست. در زندگی انسان هیچ رفتار ارتباطی به اندازه ارتباطات کلامی وسعت و تأثیر ندارد و هیچ پدیده‌ی ارتباطی تا این اندازه با زندگی انسان عجین نیست. (میلر، ۱۳۶۸: ۳۹)

در اهمیت ارتباط کلامی همین بس که خداوند در قرآن کریم پس از ذکر خلقت انسان، از نعمت بیان^۱ یاد می‌کند؛ زیرا انسان‌ها به وسیله سخن گفتن شناخته می‌شوند و از اندیشه‌ها، عقاید و نوع تفکراتش پرده برداشته می‌شود.

۳-۲-۲- ارتباطات غیر کلامی

ارتباطات غیر کلامی به کلیه‌ی پیام‌هایی که افراد علاوه بر خود کلام، آن‌ها را مبادله می‌کنند، گفته می‌شود. (برکو و دیگران، ۱۳۷۵، ۱۱۸) که از طریق کلیه‌ی محرک‌های بیرونی، غیر از نوشتار و گفتار صورت می‌گیرد. در برخی از منابع به نوع غیر کلامی «زبان بدن» نیز گفته می‌شود. (بولتون، ۱۳۸۸: ۱۲۳) از آنجایی که ارتباطات انسانی فراتر از کلام است، بسیاری از اندیشه‌ها و احساس‌های بشری از طریق ارتباطات غیر کلامی منتقل می‌شود. البته اختلاف بین ارتباطات کلامی و غیر کلامی فقط در رفتار و گفتار نیست، به عنوان نمونه صحبت کردن نیز آمیخته با عناصر غیر کلامی چون تَن صدا، سکوت‌های بین جمله‌ها و... است. (محسنیان راد، ۱۳۶۹: ۲۴۷) از این رو می‌توان زبان بدن (حرکت گفتاری) صداهای آوایی (شبه اصوات)، فضا (مجاورت) زمان، شامه، زیبایی‌شناسی، مشخصات فیزیکی و مصنوعات را از کانال‌های ارتباط غیر کلامی معرفی نمود (برکو و همکاران، همان: ۱۵۲) و مواردی چون تبسم، بازوان از هم باز، خم شدن به جلو، لمس کردن، تماس چشمی و سر تکان دادن را از جمله تسهیل‌کنندگان بُعد غیر کلامی ارتباط دانست. (گابور، ۱۳۸۹: ۱۳-۱۹)

رفتارهای غیر کلامی به طور معمول اطلاعات ارزشمندی را درباره‌ی احساسات دیگران در اختیار افراد قرار می‌دهند و نقش مهمی را در بسیاری از تعاملات اجتماعی از قبیل جذابیت فردی، نفوذ اجتماعی، کمک‌رسانی و پرخاشگری ایفا می‌کنند؛ علاوه بر این، مشکل است بتوان این علائم را از دید دیگران مخفی نگه داشت. (آذربایجانی و دیگران، ۱۳۸۲: ۳۹) از این رو نقش نشانه‌های غیر کلامی در ارتباطات میان فردی و انتقال پیام به دیگران بسیار مهم و تأثیرگذار است.

بر این اساس، ارتباط غیر کلامی یکی از مؤثرترین و مهم‌ترین راه‌ها برای درک احساسات و عواطف دیگران است. زیرا گاه افراد به طور مستقیم، تمایلی برای ابراز احساسات درونی خود ندارد. این درحالی است که توجه به رفتارهای غیر کلامی اطلاعات ارزشمندی را از احساسات درونی افراد در اختیار ما می‌گذارد که از طریق کلام قابل دسترسی نیست. در

(۱) «خَلَقَ الْإِنْسَانَ / عَلَّمَهُ الْبَيَانَ»؛ (الرحمن / ۲-۳) انسان را آفرید / قرآن را تعلیم فرمود.

قرآن کریم تعداد زیادی از آیات به طور مستقیم و غیر مستقیم بر ارتباط غیرکلامی دلالت می‌کنند. در این آیات حالت چهره^۱ حرکات چشم^۲ شیوه راه رفتن^۳ و... برای برقراری ارتباط غیرکلامی استفاده شده است.

به عنوان نمونه در انسان‌شناسی قرآنی، خُلق و خو و حالت‌های درونی آدمی بیش از همه در حالات چهره او نمایان می‌شود؛ زیرا یکی از روشن‌ترین و مؤثرترین تصویرهای قرآنی در پیوند با رفتارهای غیرکلامی، تصویری است که قرآن کریم از روز قیامت و احوال بهشتیان و دوزخیان ارائه می‌دهد. بر طبق این آیات؛ سرور، آرامش، و باطن بهشتیان که سرشار از رحمت الهی است، در چهره آن‌ها نمایان می‌شود. ﴿وَجُوهٌ يُّومِنُونَ نَاضِرَةٌ﴾؛ (قیامه/۲۲) در آن روز صورت‌هایی شاداب و مسرور است. ﴿تَعْرِفُ فِي وُجُوهِهِمْ نَضْرَةَ النَّعِيمِ﴾؛ (مطففین/۲۴) در چهره‌هایشان طراوت و نشاط نعمت را می‌بینی و می‌شناسی. «همچنین در آیه‌ای دیگر از نورانی بودن چهره‌های بهشتیان سخن می‌گوید. ﴿وَجُوهٌ يُّومِنُونَ مُسْفِرَةٌ / ضَاحِكَةٌ مُسْتَبْشِرَةٌ﴾؛ (عبس/۳۸-۳۹) چهره‌هایی در آن روز گشاده، نورانی، خندان و مسرور است.»

«مُسْفِرَةٌ» از ماده «اسفار» به معنی آشکار شدن و درخشیدن مانند طلوع سپیده صبح در پایان شب تاریک است. (مکارم شیرازی، ۱۳۶۳: ۱۶۰/۲۶) بر طبق این آیه اهل سعادت چهره‌هایی نورانی و درخشنده دارند که فرح و سرور و انتظار آینده‌ای خوش از چهره‌های آن‌ها هویداست، پس معنای «مستبشره» همین است که بهشتیان از دیدن منزلگاه خود که به زودی به آنجا منتقل می‌شوند خوشحال هستند (طباطبایی، همان: ۲۱۰/۲۰) روشن است که نورانی بودن چهره در این آیات نشان‌دهنده اعمال نیک و حالات زیبای درون افراد می‌باشد که در صورت آن‌ها تجلی یافته است.

همچنین در آیاتی دیگر به اندوه، حسرت و ترس در چهره دوزخیان اشاره می‌نماید. ﴿يَوْمَ تَبْيَضُّ وُجُوهٌُ وَ تَسْوَدُّ وُجُوهٌُ﴾؛ (آل عمران/۱۰۶) در آن روز چهره‌هایی سپید و چهره‌هایی سیاه می‌گردد. ﴿وَجُوهٌ يُّومِنُونَ خَاشِعَةٌ﴾؛ (غاشیة/۲) چهره‌هایی در آن روز خاشع و ذلت‌بارند. تحلیل آیات ذکر شده بیانگر آن است که چهره‌هایی در روز قیامت هستند که از شدت اندوه و عذاب، ذلیل و شرمساراند و این شرمساری بر چهره‌های آن‌ها فراگیر می‌شود و «خشوع» در این آیات به وجوه آنان نسبت داده شده است و این بدان جهت است که چهره از هر عضو دیگری حالت خشوع درونی را ظاهر می‌کند. (طباطبایی، همان: ۲۷۳/۲۰)

موارد ذکر شده در جهت آگاهی خوانندگان از وجود راهکارهای قرآنی در خصوص ارتباط کلامی و غیر کلامی بیان گردید؛ چراکه پژوهش حاضر بر آن است تا شاخصه‌های اصلی ارتباط را قبل از اینکه پیامی مبادله شود مورد بررسی قرار دهد. به عبارتی درصدد

(۱) محمد/ ۳۰، مزمل/ ۲۲، حج/ ۷۲، عبس/ ۱.

(۲) توبه/ ۱۲۷، انبیاء/ ۲۱، مریم/ ۹۶.

(۳) فرقان/ ۶۳، اسراء/ ۳۷.

تبیین و تحلیل این فرضیه است که مقدمات شروع یک ارتباط مؤثر چیست و هر فردی برای شروع یک تعامل سازنده چه ویژگی‌هایی را در خود باید پرورش دهد و به چه شاخصه‌هایی در فرد مقابل توجه نماید تا بر اساس آن پازل الگوی ارتباط کلامی و غیرکلامی خود را به صورت مؤثر بچیند.

۴- شاخص‌های اصلی ارتباط میان‌فردی در گفتمان قرآنی

برقراری ارتباط مؤثر در عصر کنونی که دامنه ارتباطات در تمام زمینه‌های اجتماعی گسترده گشته است از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. اما آنچه ضرورت تبیین این بحث را افزایش می‌دهد عدم آگاهی افراد از چگونگی و شناخت شاخص‌های اصلی ارتباط مؤثر است که علاوه بر کاهش اعتماد به نفس، افراد را در رویارویی با مشکلات و مسائل زندگی نیز ضعیف می‌گرداند. به همین دلیل گفتمان قرآنی اعتماد، همدلی، مثبت‌گرایی و حمایت‌گری را به عنوان چهار شاخصه مهم و اصلی ارتباط مؤثر در عرصه میان‌فردی معرفی می‌نماید که آگاهی‌بخشی انسان‌ها از آن‌ها زمینه خودسازی افراد را فراهم می‌نماید به گونه‌ای که با بکار بستن آن‌ها در عمل، نوعی روابط قرآنی را می‌توان در فرآیند ارتباط میان‌فردی مشاهده نمود که انسان‌ها را به جهتی پیش می‌برد که علاوه بر رضایت، آرامش و موفقیت در عرصه‌های فردی و اجتماعی، زمینه‌های کمال و رضایت الهی را نیز به ارمغان می‌آورد.

۴-۱- اعتماد

«اعتماد» به معنای باور و اتکاء به کسی است که بر اساس آنچه از او انتظار می‌رود، عمل می‌کند. این باور بر مبنای این احتمال است که فرد با اقدام یا خودداری از کارهای به خصوصی از آسیب‌زدن به دیگران خودداری می‌کند. (نوتیوم بارت، ۱۳۸۷: ۱۳) اعتماد آفرینی و کسب اعتماد مخاطب از عوامل مهم در برقراری ارتباط مؤثر است. اعتماد، زمینه‌ساز پیوند میان انسان‌هاست و برای رشد و گسترش روابط جنبه ضروری دارد، به طوری که شکل‌گیری هرگونه رابطه‌ای بدون وجود اعتماد ناممکن است؛ هر چه این عامل قوی‌تر باشد، رابطه نیز وسیع‌تر خواهد بود و هر گاه اعتماد رو به کاهش بگذارد روابط بین افراد نیز به طور چشم‌گیری کاهش می‌یابد. از طرفی اعتماد عاملی است که فرد باید در جریان ارتباط آن را کسب نماید. به عبارتی، گفتار، رفتار و کنش‌های دو طرف ارتباط است که سطح اعتماد را در روابط افزایش یا کاهش می‌دهد. (ر.ک. گیتومر جفری، ۱۳۸۹: ۶-۲۲)؛ زیرا در فرآیندهای ارتباطی این اعتماد است که افراد را ترغیب به معاشرت، سخن گفتن و صمیمیت با دیگران می‌کند و اگر اعتماد اولیه در هر ارتباطی شکل نگیرد به صراحت می‌توان عنوان نمود که اصلاً ارتباط سازنده‌ای محقق نگردیده است. تحلیل گفتمان قرآنی نشان می‌دهد که امانت‌داری، وفای به عهد و صداقت از مهم‌ترین مؤلفه‌های اعتماد آفرینی در یک رابطه به شمار می‌رود که در ادامه به تبیین و تحلیل آن‌ها پرداخته می‌شود.

۴-۱-۱- امانتداری

امانت از ماده «أمن» به معنای ایمنی و اطمینان است و امانت را از آن جهت به این نام می‌خوانند که شخص امانت‌گذار از خیانت آن کسی که امانت پیش اوست مطمئن و ایمن است. (قرشی، ۱۳۷۱: ۱۲۳/۱)

امانتداری یکی از صفات‌های پسندیده‌ای است که با رعایت آن افراد می‌توانند زندگی آرام و مشارکت‌های مؤثری در جامعه داشته باشند. به همین دلیل گفتمان قرآنی آن را به عنوان یکی از صفات برجسته انسان‌ها به ویژه مؤمنان معرفی می‌نماید. ﴿وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ﴾ (مؤمنون/۸) و آن‌ها که امانت‌ها و عهد خود را رعایت می‌کنند. خداوند در این آیه مؤمنان را به حفظ امانت و خیانت نکردن به آن و حفظ عهد و نشکستن آن توصیف می‌فرماید و حق ایمان هم همین است که مؤمن را به رعایت عهد و امانت و ادا سازد، چون در ایمان معنای سکون، استقرار و اطمینان نهفته است و وقتی انسان کسی را امین دانست و یقین کرد که هرگز خیانت ننموده است، پیمان نمی‌شکند و قهرا دلش بر آنچه یقین یافته، مستقر، ساکن و مطمئن می‌شود و دیگر تزلزلی به خود راه نمی‌دهد. (طباطبایی، همان: ۱۱/۱۵) دقت در آیه فوق شاخصه‌ای را نمایان می‌کند که از منظر نگارنده پایه و اساس هر ارتباطی به شمار می‌رود؛ ذکر این مطلب ضروری است که امانتداری تنها معطوف به اشیاء و ابزار نمی‌گردد؛ چراکه امین بودن در مقابل حرف‌هایی که رد و بدل می‌شود و چیزهایی که دیده می‌شود نیز نوعی امانتداری تلقی می‌گردد که از منظر قرآن کریم موجب جلب اعتماد افراد در ارتباطات و موفقیت در کار و زندگی می‌گردد. ﴿قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ﴾ (قصص/۲۶) یکی از آن دو (دختر) گفت: «پدرم! او را استخدام کن، زیرا بهترین کسی را که می‌توانی استخدام کنی آن کسی است که قوی و امین باشد (و او همین مرد است)». اینکه دختر شعیب، موسی (علیه‌السلام) را قوی و امین معرفی کرد، فهمیده می‌شود که آن دختر از نحوه عمل موسی (علیه‌السلام) در آب دادن گوسفندان چیزی دیده که فهمیده او مردی نیرومند است و همچنین از عفتی که آن جناب در گفتگوی با آن دو دختر از خود نشان داد و از اینکه غیرتش تحریک شد و گوسفندان آنان را آب داد و نیز از طرز به راه افتادن او تا خانه پدرش حضرت شعیب (علیه‌السلام) چیزهایی دیده که به عفت و امانت‌داری او پی برده است (طباطبایی، همان: ۲۶/۱۶) که دقت در تحلیل آن به ضرورت امانتداری در جلب اعتماد افراد و آثار آن در زندگی، شغل و ازدواج اشاره می‌نماید که آرامش و رضایت فردی و الهی را به دنبال می‌آورد.

۴-۱-۲- وفای به عهد

واژه «وفا» به معنای تمام کردن و انجام دادن کاری است (قرشی، همان: ۲۳۰/۷) و «عهد» به معنای نگهداری و مراعات پی‌درپی چیزی است و پیمان را از آن جهت عهد گویند که مراعات

آن لازم است. (همان: ۲۱۷/۵) بر اساس واژه‌شناسی فوق به نظر می‌رسد «وفای به عهد» به معنای پایبندی به انجام و اتمام کاری است که شخص آن را به کسی وعده داده است.

وفای به عهد و پایبندی به تعهدات از صفات پسندیده‌ای است که در گفتمان قرآنی تأکید فراوانی بر آن شده است؛ زیرا وفای به عهد یکی از مهم‌ترین ارزش‌های اجتماعی است که علاوه بر مقبولیت عمومی، برای هر انسانی با هر عقیده‌ای ارزشمند است. اهمیت این شاخصه ارتباطی زمانی آشکار می‌شود که آثار اجتماعی آن در تعاملات در نظر گرفته شود و آسیب‌های ناشی از بدعهدی و بی‌اعتنایی به آن مورد توجه قرار گیرد.

جستجو در آیات قرآنی نشان می‌دهد که وفای به عهد از مهم‌ترین رکن در ارتباط میان فردی به‌شمار می‌رود ﴿أَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا﴾؛ (اسراء/۳۴) به عهد (خود) وفا کنید، که از عهد سؤال می‌شود» در چرایی این مؤلفه به خود قرآن کریم می‌توان رجوع نمود؛ زیرا با استناد به گفتمان قرآنی، وفای به عهد از صفات ارزشمند انسانی ﴿وَادْكُرْ فِي الْكِتَابِ إِسْمَاعِيلَ إِنَّهُ كَانَ صَادِقَ الْوَعْدِ وَكَانَ رَسُولًا نَبِيًّا﴾؛^۱ (مریم/۵۴)، از نشانه‌های عقل و خرد ﴿يُوفُونَ بِعَهْدِ اللَّهِ وَ لَا يَنْقُضُونَ الْمِيثَاقَ﴾؛^۲ (رعد/ ۲۰)، و جزء حقوق انسانی ﴿إِلَّا الَّذِينَ عَاهَدْتُمْ مِنَ الْمُشْرِكِينَ ثُمَّ لَمْ يَنْقُضُوكُمْ شَيْئًا وَ لَمْ يُظَاهِرُوا عَلَيْكُمْ أَحَدًا فَأَتِمُوا لِيهِمْ عَهْدَهُمْ إِلَىٰ مُدَّتِهِمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ﴾؛^۳ (توبه/۴)، شمرده شده است. تبیین آیات فوق این حقیقت را روشن می‌نماید که وفای به عهد از ویژگی‌های مؤمنانی است که متعهد به آنچه که به آن‌ها می‌سپارند و یا وعده‌ای که می‌دهند و آنچه می‌گویند، هستند و همین مسئله موجب می‌گردد که دیگران به آن‌ها اعتماد نمایند و تمایل به دوستی و صمیمیت با آن‌ها داشته باشند.

از سویی تحلیل آیات فوق بیانگر آن است که وفای به عهد نوعی شخصیت سالم را به نمایش می‌گذارد که سبب می‌شود که انسان‌ها علاوه بر اعتماد، نوعی آرامش روانی را نیز تجربه نمایند که همین مسئله تلاش و انگیزه افراد را در بهبود روابط اجتماعی و سوق دادن آن به سمت کارآمدی و تأثیرگذاری افزایش می‌دهد.

۴-۱-۳- صدقات

صدقات از ماده «صدق» به معنای سالم بودن از خلاف و بر حق بودن است (مصطفوی، همان: ۲۱۵/۶) کلمه صدق در اصل به معنای این است که گفتار و یا خبری که داده می‌شود با خارج مطابق باشد و انسانی را هم که عملش مطابق با اعتقادش باشد و یا کاری که می‌کند با اراده و تصمیمش مطابق باشد و شوخی نباشد، صادق می‌نامند. (ر.ک. طباطبایی، همان: ۵۴۸/۹)

۱) «و در این کتاب (آسمانی) از اسماعیل (نیز) یاد کن، که او در وعده‌هایش صادق، و رسول و پیامبری (بزرگ) بود.»

۲) «آن‌ها که به عهد الهی وفا می‌کنند، و پیمان را نمی‌شکنند.»

۳) «مگر کسانی از مشرکان که با آنها عهد بستید، و چیزی از آن را در حق شما فروگذار نکردند، و احدی را بر ضد شما تقویت نمودند پیمان آنها را تا پایان مدتشان محترم بشمرید زیرا خداوند پرهیزگاران را دوست دارد.»

صداقت در رفتار و گفتار از صفت‌های است که در جوامع انسانی از اهمیت بسیاری برخوردار است؛ چراکه پیشرفت و تعالی هر انسان و جوامعی در گرو درستی رفتار و کردار اوست. اهمیت این شاخصه ارتباطی به اندازه‌ای است که امام محمد باقر (علیه‌السلام) آن را پیش شرط هر ارتباطی^۱ معرفی می‌نماید. بررسی‌های صورت گرفته در گفتمان قرآن نشان می‌دهد که صداقت شامل گفتار ﴿وَالَّذِي جَاءَ بِالصِّدْقِ وَصَدَّقَ بِهِ أُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ﴾^۲ (زمر/۳۳)؛ وعده ﴿إِنَّهُ كَانَ صَادِقَ الْوَعْدِ﴾^۳ (مریم/۵۴)؛ عزم و اراده ﴿وَالَّذِي جَاءَ بِالصِّدْقِ وَصَدَّقَ بِهِ أُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ﴾؛ (احزاب/۲۳) ﴿وَعَمَلُ وَالْمُؤْمِنِينَ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ﴾^۴ (بقره/۱۷۷) می‌باشد.

صداقت مهم‌ترین عامل برقراری ارتباط بین افراد به‌شمار می‌رود؛ به گونه‌ای که خداوند به مؤمنان امر می‌نماید که با افراد راستگو معاشرت داشته باشند ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ﴾ (توبه/۱۱۹) ای کسانی که ایمان آورده‌اید. از (مخالفت فرمان) خدا بپرهیزید و با صادقان باشید؛ زیرا آموزه‌های قرآنی دروغ را عامل بی‌اعتمادی و شخص دروغگو را بی‌اعتبار و غیر قابل اعتماد معرفی می‌کند. ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا عَلَيَّ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ﴾ (حجرات/۶) ای کسانی که ایمان آورده‌اید! اگر شخص فاسقی خبری برای شما بیاورد، درباره آن تحقیق کنید، مبادا به گروهی از روی نادانی آسیب برسانید و از کرده خود پشیمان شوید. این مسئله به اندازه‌ای اهمیت دارد که در آیه‌ای دیگر شخص دروغگو مورد لعن و نفرین خداوند قرار گرفته است. ﴿لَعْنَتَ اللَّهِ عَلَى الْكَاذِبِينَ...﴾ (آل عمران/۶۱) لعنت خدا را بر دروغگویان قرار دادیم.

ذکر این مطلب در تبیین آیات فوق ضروری است که شخص دروغگو همواره سعی می‌کند احساس، اندیشه و یا واکنش واقعی خود را مخفی نماید، همین مسئله موجب می‌شود که در نگاه دیگران غیر قابل اعتماد باشد تا اندازه‌ای که افراد، حاضر به برقراری ارتباط با آن‌ها نمی‌شوند؛ زیرا بی‌اعتمادی یکی از موانع مهم در ارتباط مؤثر محسوب می‌شود. (وسترا، ۱۳۸۷: ۷۵) در مقابل چنین فردی، شخص صادق وجود دارد که در گفتمان قرآنی نه تنها بر عهد خویش با خداوند استوار هستند. ﴿مِنَ الْمُؤْمِنِينَ رِجَالٌ صَدَقُوا مَا عَاهَدُوا اللَّهَ﴾ (احزاب/۲۳) بلکه گفتار، رفتار و اعتقاد آن‌ها، همدیگر را تصدیق می‌کند؛ (قرآنی، ۱۳۸۳: ۸۹/۶) چنین فردی در مرتبه نخست به محتوای پیام خود اعتقاد قلبی دارد و زبان گفتاری

سال چهارم

شماره اول

پیاپی: ۷

پاییز و زمستان

۱۳۹۹

۱) تَعَلَّمُوا الصِّدْقَ قَبْلَ الْحَدِيثِ؛ قبل از حدیث و سخن گفتن راستگویی را بیاموزید. (کلینی، الکافی (ط- اسلامیه)، ۱۴۰۷: ۱۰۴/۲)

۲) اما کسی که سخن راست بیاورد و کسی که آن را تصدیق کند، آنان پرهیزگارانند.

۳) او در وعده‌هایش صادق بود.

۴) در میان مؤمنان مردانی هستند که بر سر عهده‌ای که با خدا بستند صادقانه ایستاده‌اند.

۵) و کسانی که به عهد خود- به هنگامی که عهد بستند- وفا می‌کنند و در برابر محرومیتها و بیماریها و در میدان جنگ، استقامت به خرج می‌دهند اینها کسانی هستند که راست می‌گویند و (گفتارشان با اعتقادشان هماهنگ است) و اینها هستند پرهیزکاران!

۶) «در میان مؤمنان مردانی هستند که بر سر عهده‌ای که با خدا بستند صادقانه ایستاده‌اند.»

و غیرگفتاری او با هم هماهنگ است و در مرتبه بعدی به گفته‌های خود عمل می‌کند به عبارتی قول و عمل او یکی است. (اسپنس، ۱۳۸۲: ۵۵)

تحلیل آیات فوق بیانگر آن است که صداقت از جمله هنجارهای اجتماعی در جهت تأمین آرامش، اعتماد و اطمینان اجتماعی است و کسی که سعی نماید درست بگوید، صداقت زبانی را رعایت نموده است و از آنجایی که صدق مطابق واقعیت است، هر چه انسان در مسیر راستی و درستی پیش رود به حقیقت و ایمان نزدیک‌تر می‌شود. از سویی بسیاری از ناهنجاری‌ها و مشکلات ارتباطی به دنبال بی‌صداقتی و دورویی شکل می‌گیرد؛ زیرا قوام هر ارتباطی بر اساس اعتماد پایه‌ریزی شده است و بنیان اعتماد هم بر پایه صداقت شکل می‌گیرد. از این رو اگر ارتباطی بر پایه بی‌صداقتی و دروغ گذاشته شده باشد، بر اساس گفتمان قرآنی دوامی نخواهد داشت.

۴-۲- همدلی

«همدلی» به معنای با دیگری حس کردن یا احساس او را درک کردن است. به عبارت دیگر همدلی یعنی ایجاد احساس مشترک بین فرستنده و گیرنده پیام. (فرهنگی، ۱۳۸۶: ۱۱۷)

مهارت همدلی به معنای توانایی ورود به ذهن دیگران، دیدن دنیا از دیدگاه آن‌ها، قدرت درک دیگران و در نهایت درک احساسات آن‌ها و انعکاس دادن آن است. بر این اساس همدلی دارای دو جزء شناختی و عاطفی است. جزء شناختی آن عبارت است از توانایی شناسایی و نام‌گذاری حالات دیگران و شناخت دیدگاه‌های طرف مقابل. برای چنین منظوری ابتدا باید فرد خود را به جای طرف مقابل بگذارد و از خود بپرسد اگر جای او بود چه احساسی داشت (کریس، ۱۳۸۳: ۱۱۵-۱۱۶) و جزء عاطفی آن، توانایی نشان دادن پاسخ عاطفی مناسب و ارائه حساسیت است؛ این مسئله خود نیاز دارد که در گام نخست فرد به احساس‌ها و اندیشه‌های خویش توجه نماید و در جهت خودآگاهی گام بردارد، سپس به تفاوت‌های بین افراد توجه کرده و به آن‌ها احترام بگذارد. (وسترا، ۱۳۸۷: ۶۹) بسط این مهارت‌ها مستلزم آن است که ابتدا فرد، احساسات طرف مقابل را تجربه و درک کرده باشد. همدلی در آموزه‌های قرآنی به اندازه‌ای اهمیت دارد که خداوند تمام مسلمانان را از هر نژادی که باشند، برادر خوانده است. ﴿إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ﴾؛ (حجرات/۱۰) مؤمنان برادر یکدیگرند.

اخوت در اسلام عبارت است از نسبتی که بین دو نفر برقرار است. (طباطبایی، همان: ۳۱۷/۱۸) در حقیقت مقام جلالت و عظمت مؤمن به اندازه‌ای است که خدای متعال آن را از نور عظمت و جلال کبریائی خود خلق فرموده و به همین سبب میان آن‌ها نسبت ایمانی مقرر کرده است، بدین واسطه برادر یکدیگر شده‌اند. پس باید مراعات و وظایف ایمانی را نسبت بهم منظور دارند و اگر هر آینه به جهت عوارضات خارجی کدورت و نفاقی بین آن‌ها

ایجاد شد، به جهت امتثال فرمان الهی (فاصلحوا بین اخویکم) و همدلی در صدد اصلاح آن برآمده و حفظ شئونات را هم بنمایند. (حسینی شاه عبدالعظیمی، ۱۳۶۳: ۱۸۶/۱۲) از سوی پی بردن به نیاز دیگران و کمک به آن‌ها برآمده از احساس همدلی و محبت به دیگران است که در آیه ﴿الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ثُمَّ لَا يُتْبِعُونَ مَا أَنْفَقُوا مَنًّا وَلَا أَذًى لَهُمْ أَجْرُهُمْ عِنْدَ رَبِّهِمْ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ﴾^۱ (بقره/۲۶۲) در قالب انفاق به دیگران خود را نمایان می‌سازد که از قلبی پاک نشأت می‌گیرد که سبب می‌شود افراد بتوانند زندگی دیگران را درک نمایند و به آن‌ها احترام بگذارند حتی زمانی که در شرایط آن‌ها قرار ندارند.

در تبیین چرایی همدلی در تعاملات می‌توان به اثرات مثبت آن در جامعه و روابط مانند افزایش اعتماد به نفس، رهایی از تنهایی، به وجود آمدن احساس خوشایند و مثبت، اصلاح رفتار، تحکیم روابط، احساس آرامش و امنیت روانی و بیان احساسات (دهستانی، همان: ۱۲۴) اشاره نمود که خود گویای حقیقت این شاخصه‌ی قرآنی در فرآیندهای ارتباطی است که نشان می‌دهد همدلی علاوه بر افزایش سطح ارتباطات، روحیه اجتماعی و نوع دوستی افراد را نیز تقویت می‌نماید تا جاییکه موجب کمال و سعادت دنیوی و اخروی افراد می‌شود.

۴-۳- مثبت‌گرایی

«مثبت‌گرایی» به معنای داشتن نگرش، افکار، رفتار و کرداری خوش‌بینانه در زندگی است. طبق این تعریف مثبت‌گرایی شامل مثبت‌اندیشی و مثبت‌کرداری می‌شود. (خالقی ثمرین و شیخ پور محمد، ۱۳۸۷: ۹)

مثبت‌گرایی در یک ارتباط میان‌فردی حداقل به سه جنبه احترام، خوشایندی و رضایت نیازمند است؛ زیرا ارتباط میان‌فردی زمانی به درستی شکل و پرورش می‌یابد که احترام مثبت و معینی را برای خود و دیگری قائل شد. از طرفی احساس خوشایندی و لذت در ارتباطات از مواردی هستند که تأثیر ارتباط را چندین برابر می‌نماید؛ زیرا چیزی ناخوشایندتر از ارتباط با کسانی که لذتی در ارتباط با آن‌ها نیست، وجود ندارد. (فرهنگی، ۱۳۸۶: ۱۱۹/۱)

در آیات قرآن کریم سفارش به «حُسن ظن» از مهم‌ترین دستورات خداوند به مثبت‌گرایی است؛ زیرا انسان مؤمن و فهیم به این باور رسیده است که باطن هر انسانی از دیگران پنهان است و او حق ندارد با منفی‌نگری، به قضاوت افراد بپردازد. مؤید این مطلب دستوری است که قرآن کریم در نهی سوء ظن می‌فرماید: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ﴾ (حجرات/۲) ای کسانی که ایمان آورده‌اید؛ از بسیاری از گمان‌ها بپرهیزید، چرا که بعضی از گمان‌ها گناه است.

مراد از ظنی که در این آیه مسلمین مأمور به اجتناب از آن شده‌اند، ظن سوء است و گرنه

۱) کسانی که اموال خود را در راه خدا انفاق می‌کنند، سپس به دنبال انفاقی که کرده‌اند، منت نمی‌گذارند و آزاری نمی‌رسانند، پاداش آنها نزد پروردگارشان (محفوظ) است و نه ترسی دارند، و نه غمگین می‌شوند.

ظن خیر که بسیار خوب است و به آن سفارش هم شده است. پس منظور آیه مورد بحث نهی از پذیرفتن ظن بد است و آیه می‌خواهد بفرماید: «اگر در باره کسی ظن بدی به دلت وارد شد آن را نپذیر و به آن ترتیب اثر مده.» (طباطبایی، همان: ۳۲۳/۱۸) منفی‌گرایی و به تعبیر قرآنی سوءظن نسبت به دیگران سبب می‌شود افراد در تعامل با دیگران از آرامش روانی خوبی برخوردار نباشند و با پرورش این رفتار هرگز نتوانند به کسی اعتماد نمایند و در ارتباطات اجتماعی موفق باشند؛ زیرا نمی‌توانند وجه مثبتی را در افراد ببینند تا به واسطه آن دوستی عمیق و پایداری را شکل بدهند.

جستجو در گفتمان قرآنی در همین بحث ما را به آیه‌ای رهنمون می‌نماید که نه تنها سوءظن به مردم را نهی می‌کند بلکه فراتر از آن دستور می‌دهد که اگر افرادی نسبت به مؤمنان سوءظن داشتند بر سایر افراد لازم است که به مخالفت با آن بپردازند. چنانچه در سوره نور می‌فرماید: ﴿لَوْ لَا إِذْ سَمِعْتُمُوهُ ظَنَّ الْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَأْنَفْسِهِمْ خَيْرًا وَقَالُوا هَذَا إِفْكٌ مُّبِينٌ﴾؛ (نور/۱۲) چرا هنگامی که این (تهمت) را شنیدید، مردان و زنان با ایمان نسبت به خود (و کسی که همچون خود آنها بود) گمان خیر نبردند و نگفتند این دروغی بزرگ و آشکار است؟!.

آیه فوق در توییح کسانی است که وقتی داستان افک را شنیدند آن را رد نمودند و متهمین را اجل از چنین اتهامی ندانسته و نگفتند که این سخن افترايي آشکار است. در حقیقت خداوند در این آیه قصد دارد به مخاطبان خویش بفهماند که صفت ایمان طبعاً مؤمن را از فحشاء و منکرات عملی و زبانی باز می‌دارد. پس کسی که متصف به ایمان است باید به افراد دیگری که چون او متصف به ایمان هستند ظن خیر داشته باشد و درباره آنان بدون علم سخنی نگوید؛ زیرا همه اهل ایمان همچون شخص واحدی هستند که متصف به ایمان و لوازم و آثار آن است. بنابراین، معنای آیه چنین می‌شود که وقتی افک را شنیدید به جای اینکه نسبت به مؤمنین متهم، سوءظن داشته باشید، حسن ظن پیدا کنید و بدون علم درباره اهل ایمان سخن ناشایستی ننیزید (طباطبایی، همان: ۹۱/۱۵)؛ چرا که همه مؤمنین مانند نفس واحد هستند و در غم و شادی یکدیگر شریکند و اگر غمی برای یکی از آنها پیش آید برای همه آنها پیش آمده است. خلاصه آنکه وظیفه مؤمن این است که هر چه درباره برادر دینی خود می‌شنود، از حسن ظن خود نسبت به او کم نکند و همانطوری که به خود حسن ظن دارد به او هم حسن ظن داشته باشد (طبرسی، ۱۳۷۲: ۲۰۷/۷).

تحلیل نگارنده بر آیات فوق در راستای تعیین شاخصه‌ای دیگر در برقراری ارتباط مؤثر بر آن است که در هر رابطه‌ای مثبت‌نگری لازمه اصلی هر ارتباطی می‌باشد؛ چراکه در غیر این صورت افراد را به چالش در تعاملات می‌کشاند و او را از اشتغال به امورهای مهم باز می‌دارد. چنین فردی چون با عینک بدبینی به دیگران می‌نگرد نمی‌تواند وجه مثبت افراد را مشاهده نماید و همین مسئله موجب می‌گردد تا دوستی مؤثر و پایداری با کسی نداشته

باشد؛ زیرا این نوع نگرش در گفتار و رفتار او نیز نمایان است.

۴-۴- حمایت‌گری

یک رابطه میان فردی مؤثر و قابل اتکا، رابطه‌ای است که در یک فضای حمایت‌گرانه شکل گرفته باشد؛ زیرا ارتباطات میان فردی باز و همدلانه نمی‌تواند در یک فضای توأم با هراس و تهدید دوام یابد و منجر به شکست می‌شود.

سکوت نیز در یک فضای حمایت‌گر ارتباطی، ارزشی منفی نیست؛ بلکه بستری مناسب برای ایجاد فضای مناسب و حمایت‌گر ارتباطی به‌ویژه برای القای مفاهیم و پیام‌های غیر کلامی است. از دیگر عوامل مؤثر بر فضای مناسب حمایت‌گرایانه در ارتباطات، می‌توان به تساوی با مخاطبان یاد کرد و از برتری‌های خود نسبت به آن‌ها پرهیز نمود. عدم تردید در مقابل اطمینان و یقین از دیگر عوامل مؤثر در ارتباطات می‌باشد؛ چراکه افراد به هر اندازه در گفتار و نظرات خود با اطمینان‌تر باشند، بهتر فضا را برای ارتباطات حمایت‌گرانه فراهم می‌نمایند. از سویی باید به فرد مقابل فرصت نشان‌دادن خود و ارزیابی از ارتباط را نیز داد. (ر.ک. فرهنگي، همان: ۱۱۷/۱-۱۲۱)

آموزه‌های قرآنی در آیه ۱۰ سوره حجرات بر همین مسئله و عدم بی‌تفاوتی نسبت به دیگران اشاره می‌نماید. خداوند در این آیه خطاب به مؤمنان چنین می‌فرماید:

﴿وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتِلُوا فَاصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَغَتْ إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَى فَقَاتِلُوا الَّتِي تَبْغِي حَتَّى تَفِيءَ إِلَىٰ أَمْرِ اللَّهِ فَإِنْ فَاءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ﴾ (حجرات/۱۰) و هر گاه دو گروه از مؤمنان با هم به نزاع و جنگ پردازند، آنها را آشتی دهید و اگر یکی از آن دو بر دیگری تجاوز کند، با گروه متجاوز پیکار کنید تا به فرمان خدا بازگردد و هر گاه بازگشت (و زمینه صلح فراهم شد)، در میان آن دو به عدالت صلح برقرار سازید و عدالت پیشه کنید که خداوند عدالت‌پیشگان را دوست می‌دارد.

آیه فوق در کوتاهترین عبارت، لطیف‌ترین بیان را مطرح نموده است و علت اینکه ارتباط بین مؤمنین را منحصر در ارتباط اخوت نموده بدین جهت است که مقدمه و زمینه‌چینی باشد برای تعلیلی که برای حکم صلح می‌آورد و می‌فرماید: «پس بین دو برادر خود اصلاح کنید» تا بدین وسیله به مخاطبان خود بفهماند که این دو طائفه‌ای که شمشیر به روی یکدیگر کشیدند به خاطر وجود اخوت در بین آن دو، واجب است که صلح در بینشان برقرار گردد و اصلاح‌گران هم به خاطر اینکه برادران آن دو طائفه هستند، واجب است صلح را در هر دو طائفه برقرار نموده و هر دو را از نعمت صلح برخوردار سازند نه اینکه به طرف یک طائفه متمایل شوند. در حقیقت این آیه قانونی را در بین مسلمانان مؤمن تشریح می‌کند و نسبتی را برقرار می‌سازد که قبلاً برقرار نبود و آن نسبت برادری است که آثار شرعی، حقوقی و قانونی نیز دارد (طباطبایی، همان: ۳۱۵/۱۸-۳۱۷) و اگر مؤمنان این کار را انجام دهند

تقوا آن‌ها را به پیوند با هم و مهربانی و امی دارد در این صورت رحمت خداوند به آن‌ها می‌رسد و مشمول رأفت خداوند می‌شوند. (طبرسی، ۱۳۷۷: ۱۵۴/۴) تحلیل آیه فوق نشان می‌دهد که هر انسانی در یک رابطه سالم و مؤثر نیاز به بستری دارد که علاوه بر آرامش‌گری، احساس امنیت را نیز تجربه نماید. به بیانی ساده‌تر نیازمند فردی است که در شرایط سخت و بحران‌های عاطفی و اجتماعی پشتیبان و حامی او باشد. به همین دلیل در گفتمان قرآنی حمایت‌گری یکی از شاخصه‌های مؤثری است که بدون در نظر گرفتن آن، ارتباطات به نحو مؤثر و مستمری شکل نخواهد گرفت از این رو نه تنها موجبات آزار روحی و جسمی افراد را در بر می‌گیرد بلکه فراتر از آن انسان را از شکل‌گیری ارتباطات سازنده که دربردانده آرامش دنیوی و سعادت اخروی است نیز باز می‌دارد.

نتیجه‌گیری

انسان به موجب اجتماعی بودنش نیاز به برقراری ارتباط و تعامل با دیگران دارد. از این رو برای اینکه بتواند با دیگران ارتباطی مؤثر برقرار نماید نیازمند الگویی است تا با استناد به آن بتواند شیوه‌های صحیح ارتباطی را بیاموزد. اگرچه عوامل بسیار زیادی در برقراری ارتباط مؤثر نقش دارند اما در پژوهش حاضر تلاش شده است تا براساس گفتمان قرآنی این فرآیند مورد بررسی قرار گیرد تا الگویی قرآنی را به تمام کسانی که طالب ارتقاء سطح ارتباطی هستند، ارائه دهد. به گونه‌ای که با آگاهی‌بخشی، فرهنگ‌سازی و آموزش بتوان فرهنگ برقراری ارتباط مؤثر را با استناد به آموزه‌های قرآنی در بین افراد نهادینه نمود.

نگارنده در این پژوهش با استناد به گفتمان قرآنی و تفسیر و تحلیل آن‌ها از منظر روان‌شناختی و ارتباطی، نشان داد که آموزه‌های قرآنی که بر پایه‌ی شناخت و تحلیلی عمیق از ابعاد وجودی انسان شکل گرفته، شاخصه‌هایی را به عنوان اصلی کلی برای برقراری ارتباط مؤثر میان فردی مانند اعتماد (امانتداری، وفای به عهد، صداقت)، همدلی، مثبت‌گرایی و حمایت‌گری ارائه نموده است. از این رو برای حصول به این شاخصه‌های قرآنی آیات متعددی را مورد تجزیه و تحلیل قرار داد تا با شناسایی شیوه‌های صحیح ارتباطی در قرآن کریم و بررسی تأثیرگذاری آن‌ها بر روی رفتارهای اجتماعی، شاهد تغییرات هدفمند در حوزه ارتباطات میان‌فردی باشد. این آموزه‌های قرآنی که تنها نمونه‌هایی از آن در این نوشتار بیان گردید مؤید یافته‌های آن دسته از روان‌شناسان و جامعه‌شناسانی است که در حوزه علوم رفتاری، رفتارهای انسانی را مورد پژوهش قرار داده‌اند.

فهرست منابع

- قرآن کریم، مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۷۳): «ترجمه قرآن»، قم: دارالقرآن الکریم (دفتر مطالعات تاریخ و معارف)، دوم.
- ابن منظور، محمدبن مکرم (۱۴۱۴): «لسان العرب»، بیروت: دار صادر، سوم.
- اسپنس، گری (۱۳۸۲): «چگونه استدلال کنیم و همیشه پیروز شویم؟»، ترجمه و تلخیص: محمد جواد میرفخرایی، تهران: میزان، دوم.
- امامی، کریم (۱۳۸۸): «فرهنگ معاصر کیمیا (فارسی - انگلیسی)»، تهران، چهارم.
- آذربایجانی، مسعود و دیگران (۱۳۸۲): «روانشناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی»، تهران: پژوهشکده حوزه و دانشگاه و انتشارات سمت.
- آل بویه، طاهره، ایزدی، شیما و درباری، فاطمه (۱۳۸۸): «ارتباط انسان با خود»، قم: جامعه الزهرا.
- برکو، ری ام، آندرو دی، ولوین، ولوین دارلین آر (۱۳۸۶): «مدیریت ارتباطات»، ترجمه: سید محمد اعرابی، داوود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- _____ (۱۳۷۵): _____، تهران: انتشارات علمی.
- بلیک، رید و اوین، هارولدسن (۱۳۷۸): «طبقه بندی مفاهیم در ارتباطات»، ترجمه: مسعود اوحدی، تهران: سروش، اول.
- بولتون، رابرت (۱۳۸۸): «روانشناسی روابط انسانی»، ترجمه: حمید رضا سهرابی، تهران: انتشارات رشد، پنجم.
- تی وود، جولیا (۱۳۷۹): «ارتباطات میان فردی روانشناسی تعامل اجتماعی»، ترجمه: مهرداد فیروزبخت، تهران: مهتاب، اول.
- حسینی شاه عبدالعظیمی، حسین بن احمد (۱۳۶۳): «تفسیر اثنا عشری»، تهران: انتشارات میقات، اول.
- حق شناس، علی محمد، حسین ساعی و نرگس انتخابی (۱۳۸۱): «فرهنگ معاصر انگلیسی - فارسی»، تهران: نشر فرهنگ معاصر، سوم.
- خالقی ثمرین، عادل و شیخ پور محمد، محمود (۱۳۸۷): «شیوه‌های ارتباط مؤثر با فرزندان، مخاطبین و مراجعین»، تهران: تندیس علم، اول.
- دهخدا، علی اکبر (۱۳۷۷): «لغت‌نامه دهخدا»، تهران: دانشگاه تهران، دوم.
- دهستانی، منصور (۱۳۸۷): «مهارت‌های زندگی»، تهران: جیحون.
- رضائیان، علی (۱۳۷۴): «مدیریت رفتار سازمانی»، تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، سوم.
- ساروخانی، باقر (۱۳۷۵): «جامعه‌شناسی ارتباطات»، تهران: انتشارات اطلاعات، دوم.
- ساغرانیان، جلیل (۱۳۶۹): «فرهنگ اصطلاحات زبان شناسی موضوعی - توصیفی»، مشهد: انتشارات نما، اول.
- شرفی، محمد رضا (۱۳۸۹): «مهارت‌های زندگی در سبیره رضوی»، مشهد: انتشارات قدس رضوی، هفتم.
- شعبانی، حسین (۱۳۸۲): «مقدمات برنامه‌ریزی آموزشی»، تهران: رشد.
- طباطبایی، محمد حسین (۱۴۱۷): «المیزان فی تفسیر القرآن»، قم: دفتر انتشارات اسلامی جامعه مدرسین حوزه علمیه قم.
- طبرسی، فضل بن حسن (۱۳۷۷): «تفسیر جوامع الجامع»، تهران: انتشارات دانشگاه تهران و مدیریت حوزه علمیه قم، اول.
- _____ (۱۳۷۲): «مجمع البیان فی تفسیر القرآن»، تهران: انتشارات ناصر خسرو، سوم.
- فرهنگی، علی اکبر (۱۳۸۷): «ارتباطات انسانی»، چاپ چهاردهم، تهران: رسا.
- _____، تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.

- قرائتی، محسن (۱۳۸۳): «تفسیر نور»، تهران: مرکز فرهنگی درس‌هایی از قرآن، یازدهم.
- قرشی، سید علی اکبر (۱۳۷۱): «فاموس قرآن»، تهران: دارالکتب الاسلامیه، ششم.
- _____ (۱۳۷۵): _____، تهران: کتابفروشی مرتضوی.
- کریس، کول (۱۳۸۳): «موقفیت در ارتباط»، ترجمه: وجیهه ابراهیمی، اصفهان: طرح جامع پارسیان.
- کلینی، محمد بن یعقوب (۱۴۰۷): «الکافی»، محقق/مصحح: علی اکبر غفاری و محمد آخوندی، تهران: دارالکتب الاسلامیه.
- گابور، دون (۱۳۸۹): «مهارت‌های گفتگو»، ترجمه: مهدی قراچه داغی، تهران: بیک بهار، هفتم.
- گیتومر جفری، اچ (۱۳۸۹): «اعتماد، چگونه اعتماد را کسب و آن را شکوفا و نگهداری کنید و در زندگی و تجارت، عنوان مشاور قابل اعتماد را بدست آورید»، ترجمه: منیژه شیخ‌جوادی، تهران: سینه، اول.
- گیل، دیوید و آدمز، بریجت (۱۳۸۴): «القبای ارتباطات»، ترجمه: رامین، کریمیان و دیگران، تهران: انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، اول.
- محسنی، منوچهر (۱۳۸۳): «مقدمات جامعه‌شناسی»، تهران: دوران، بیستم.
- محسنیان راد، مهدی (۱۳۶۹): «ارتباط شناسی»، تهران: انتشارات سروش.
- مصطفوی، حسن (۱۳۶۰): «التحقیق فی کلمات القرآن کریم»، تهران: بنگاه ترجمه و نشر کتاب.
- معتمد نژاد، کاظم (۱۳۷۱): «وسایل ارتباط جمعی»، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی.
- معلوف، لویس (۱۳۸۶): «المنجد»، ترجمه: مصطفی رحیمی نیا، تهران: صبا، سوم.
- معین، محمد (۱۳۸۸)، فرهنگ فارسی، تهران: امیر کبیر، بیست و پنجم.
- مک کی، ماتیو و دیگران (۱۳۸۶): «رابطه مؤثر»، ترجمه: مهدی قراچه داغی، تهران: انتشارات شباهنگ، دوم.
- میلر، جراللد (۱۳۶۸): «ارتباطات کلامی»، ترجمه: علی، ذکاوتی قراگزلو، تهران: انتشارات سروش.
- نوتبوم بارت، سیکس فردریک (۱۳۸۷): «فرآیند اعتماد در سازمان‌ها (مطالعات تجربی در زمینه عوامل و فرآیند اعتماد)»، ترجمه: منصور حقیقتیان و علیرضا شیروانی، اصفهان: نقش خورشید، اول.
- وسترا، مایتو (۱۳۸۷): «ارتباط فعال»، ترجمه: احمد عابدینی، تهران: خجسته، اول.
- هارچی، اون (۱۳۹۲): «مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی»، ترجمه: خشایار بیگی، تهران: رشد، ششم.

- Fairclough, Norman, Discourse and social change, Polity: London, 1992.
 - johnstone, Barbara, Discourse Analysis, Blackwell publishing, 2008.

Bibliography

- Quran Karim, Makarem Shirazi, Nasser (1994): "Translation of the Qur'an", Qom: Dar al-Qur'an al-Karim (Office of History and Education Studies), II.
- Ibn Manz, Muhammad b. Mukarram (1414): Lisan al-Arab, Beirut: Dar Sa'adr, III.
- Spence, Gray (2003): "How to argue and always win? », Translation and Bitterness: Mohammad Javad Mirfakhraei, Tehran: Mizan, II.
- Emami, Karim (2009): "Contemporary Culture of Alchemy (Persian-English)", Tehran, 4th.
- Azerbaijani, Masoud, and others (2003): "Social Psychology with a View to Islamic Sources", Tehran: Institute for Seminary and University and Samt Publications.
- Buyid dynasty, tahara, Yazidi, Shima and court, Fatima (2009): "Human relationship with oneself", Qom: Al-Zahra society.
- Bercow, REM, Andro Dee, Volvin, Volvin Darlene R. (2007): "Communications Management", Translation: Seyed Mohammad Arabi, Davood Izadi, Tehran: Office of

- Cultural Research-.
- (1996): Tehran: Scientific Publications.
 - Blake, Reid and Evin, Haroldsen (1999): "Classification of Concepts in Communication», Translation: Masoud Owhadi, Tehran: SoroushFirst
 - Bolton, Robert (2009): "Psychology of Human Relations", Translated by Hamid Reza Sohrabi, Tehran: Roshd Publications, 5th.
 - Wood, Julia (2000): "Inter-individual communication in the psychology of social interaction", translation: Mehrdad Firouzbakht, Tehran: Mahtab, 1.
 - Hosseini Shah Abdolazimi, Hussein b. Ahmad (1984): "Tafsir Esna Ashari", Tehran: Miqat Publications, 1.
 - Haghshenas, Ali Mohammad, Hossein Saei, and Narges Entekhašt (2002): "Contemporary English-Persian Culture", Tehran: Publication of Contemporary Culture, 3rd.
 - Khaleghi Samerin, Adel, and Sheikhpour Mohammad, Mahmoud (2008): "Effective Communication Methods with Children, Audiences and Clients", Tehran: Statue of Science, 1.
 - Dekhkoda, Ali Akbar (1998): "Dekhkoda Dictionary", Tehran: University of Tehran, II.
 - Rural District, Mansour (2008): Life Skills-, Tehran: Jeyhun.
 - Rezaian, Ali (1995): "Organizational Behavior Management", Tehran: Publications of Danshah School of Management, Tehran, 3rd.
 - Sarokhani, Baqer (1996): Sociology of Communication, Tehran: Ettelimat Publications, II.
 - Sagharavani, Jalil (1990): "Farahang Thematic-Descriptive Linguistic Terms", Mashhad: Nama Publications, 1st.
 - Sharafi, Mohammad Reza (2010): "Life Skills in Sira Razavi-", Mashhad: Qods Razavi Publications, 7th.
 - Shabani, Hossein (2003): "Educational Planning -Preparations", Tehran: Roshd.
 - Tabatabai, Muhammad Husayn (1417): "Al-Mizan fi Tafsir al-Qur'an", Qom: Islamic Publication Office of the Society of Seminary Teachers of Qom.
 - Tabarsi, Fazl b. Hasan (1998): "Interpretation of Jamaat al-Jama'a", Tehran: University of Tehran Press and Qom Seminary Management, 1.
 - (1993): "Maj. Al-Bayan fi Tafsir al-Qur'an", Tehran: Nasir Khusraw Publications, III.
 - Farhangi, Ali Akbar (2008): "Human Communication", 14th edition, Tehran: Rasa. , Tehran: Rasa Cultural Services Institute.
 - Gharaati, Mohsen (2004): "Tafser-e Noor", Tehran: Cultural Center for Lessons from the Qur'an-, 11th.
 - Qureshi, Sayyid 'Ali Akbar (1992): "Qamus of the Qur'an", Tehran: Dar al-Katab al-Islamiyya, 6th.
 - (1996): Tehran: Mortazavi Bookstore.
 - Chris, Cole (2004): "Success in Communication", Translation: Vajiheh Ebrahimi, Isfahan: Parsian Master Plan.

- Al-Kulayni, Muhammad b. Ya'qub (1407): "Al-Kafi", Researcher/Proofreader: Ali Akbar Ghaffari and Mohammad Akhvandi, Tehran: Dar al-Kutb al-Islamiyya.
- Gabor, Devon (2010): "Conversation Skills-", Translation: Mehdi Gharaucheh Daaghi, Tehran: Peyk Bahar, 7th.
- Gitumer Jeffrey, H. (2010): "Trust, how to gain and maintain trust and gain the title of reliable consultant in life and business," translation: Manijeh Sheikh javadi-, Tehran: Sith, I.
- Gil, David and Adams, Bridget (2005): "The Alphabet of Communications", translated by Ramin, Karimian, and others, Tehran: Ministry of Culture and Islamic Guidance Publications, 1.
- Mohseni, Manouchehr (2004): "Sociological Preliminaries", Tehran: Doran, 20th.
- Mohsenian Rad, Mehdi (1990): "Communicationology", Tehran: Soroush Publications.
- Mostafavi, Hassan (1981): "Al-Taqiq fi Ka'um al-Qur'an Karim", Tehran: Book Translation and Publishing Firm.
- Motamednejad, Kazem (1992): "Mass Communication Devices", Tehran: Allameh Tabataba'i University Press.
- Maalouf, Lewis (2007): "Al-Manjid", Translated by Mostafa Rahiminia, Tehran: Saba, III
- Moein, Mohammad (2009), Persian Culture, Tehran: Amir Kabir, 25th.
- McKay, Mathieu and others (2007): "Effective Relationship", translated by Mehdi Gharachedaghi, Tehran: Shabahang Publications, II.
- Miller, Gerald (1989): "Verbal Communication", Translation: Ali, Zakavati Gharagzlu, Tehran: Soroush Publications.
- Retebum Barrett, Sykes Frederick (2008): "Trust process in organizations (empirical studies in the field of factors and trust process)", translation: Masur Haghghatian and Alireza Shirvani, Isfahan: The Role of the Sun, 1.
- Veštra, Mayto (2008): "Active Communication", translation: Ahmad Abedini, Tehran: Blessed, 1.
- Harji, On (2013): "Social Skills in Interpersonal Communication," Translation: -Khashayar Beigi, Tehran: Roshd, 6th.
- Fairclough, Norman, Discourse and social change, Polity: London, 1992.
- Johnstone, Barbara, Discourse Analysis, Blackwell publishing, 2008.



سال چهارم
شماره اول
پیاپی: ۷
پاییز و زمستان
۱۳۹۹