



DOR: 20.1001.1.27833542.1400.1.2.3.3

Recognition of Communication Skills in the Qur'an and its Functions in Human Social Relations

(Received: 2021-07-24 / Accepted: 2022-03-08)

Fatemeh Seyfalie¹

ABSTRACT

Communication skills are one of the most important and effective life skills that have a significant impact on various aspects of individual and social life. The present study was written with the aim of searching for communication skills in the Holy Quran and expressing their role in improving human social relations through content analysis. Since the communication skills include a wide range of abilities, this study examines the most important skills that are usually addressed in communication skills questionnaires and are also considered in the Qur'an. These skills include: self-awareness, the ability to receive and send verbal and non-verbal messages, listening skills, communication with strictness and empathy skills. These skills help to increase the quantity and quality of interpersonal communication by improving communication skills and reducing violence. A person who has communication skills adapts well to the environment and behaves appropriately in any situation. But those who do not have communication skills usually have behavioral problems that affect their social relationships. The conclusion is that if the process of communication among human beings can be properly studied and the laws governing it can be understood, it is possible to create the ability in a person to be more successful in relation to others, eliminate the harms in connections and establish good relationships with everyone.

KEYWORDS: Communication Skills, Function, Social Relations, Human Communication, The Quran.

1- Doctoral graduate in Quranic and Hadith Sciences Invited lecturer at Ilam University
seyfalie@yahoo.com

DOR: 20.1001.1.27833542.1400.1.2.3.3

بازشناسی مهارت‌های ارتباطی در قرآن و کارکردهای آن در روابط اجتماعی انسان

(تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۵/۲ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۱۷)

فاطمه سیفعلی‌ئی^۱

چکیده

مهارت‌های ارتباطی از مهم‌ترین و مؤثرترین مهارت‌های زندگی هستند که بر ابعاد مختلف زندگی فردی و اجتماعی تأثیر چشم‌گیر دارند. پژوهش حاضر با هدف یافتن مهارت‌های ارتباطی در قرآن کریم و بیان نقش آنها در بهبود روابط اجتماعی انسان، به روش تحلیل محتوا، نگاشته شده است. از آنجا که مهارت‌های ارتباطی طیف گسترده‌ای از توانایی‌ها را شامل می‌شود، در این پژوهش، به بررسی مهم‌ترین مهارت‌ها که معمولاً در پرسشنامه‌های مهارت‌های ارتباطی مطرح می‌شوند و در قرآن نیز مورد توجه قرار گرفته پرداخته می‌شود. این مهارت‌ها شامل خودآگاهی، توانایی دریافت و ارسال پیام‌های کلامی و غیر کلامی، مهارت گوش دادن، ارتباط توأم با قاطعیت، و همدلی می‌باشد. این مهارت‌ها با افزایش توانمندی‌های ارتباطی و کاهش میزان خشونت، به افزایش کمی و کیفی ارتباطات میان فردی کمک می‌کنند. کسی که دارای مهارت‌های ارتباطی است خود را به‌خوبی با محیط تطبیق می‌دهد و در هر شرایطی رفتار مناسب بروز می‌دهد. اما کسی که از مهارت‌های ارتباطی برخوردار نیست، معمولاً دچار مشکلات رفتاری است که بر روابط اجتماعی او تأثیر می‌گذارد. نتیجه آن که اگر بتوان فراگرد ارتباط بین انسان‌ها را به‌درستی بررسی کرد و قوانین حاکم بر آن را شناخت، می‌توان این قابلیت را در افراد ایجاد کرد که آسیب‌های موجود در روابطشان را برطرف کنند و در ارتباط با دیگران موفق‌تر عمل کنند و روابطی حسنه با همگان برقرار کنند.

کلیدواژگان: مهارت‌های ارتباطی، کارکرد، روابط اجتماعی، ارتباطات انسانی، قرآن.

۱- دکترای علوم قرآن و حدیث گروه علوم قرآن و حدیث دانشگاه ایلام، ایلام، ایران. seyfalie@yahoo.com

مقدمه

انسان موجودی است که باید اجتماعی زندگی کند. فطرت و خرد همه انسان‌ها این مسئله را تأیید می‌کند. روابط مطلوب اجتماعی اهمیت بسزایی در هویت‌یابی افراد، بهبود کیفیت زندگی، شکوفایی نیروها، افزایش بهره‌وری و... دارد. در واقع ارتباطات اجتماعی شالوده‌هویت و کمال انسانی است تا جایی که پژوهشگران، کیفیت زندگی انسان را کیفیت ارتباطات او وابسته می‌دانند (شعاری‌نژاد، ۱۳۸۵: ۷۴). بر همین اساس، در تمام ادیان و جوامع بر روی تربیت اجتماعی، حساسیت دو چندان نشان داده شده است و بخش قابل توجهی از کتب آسمانی به مسائل ارتباطی میان انسان‌ها اختصاص دارد. قرآن نیز به عنوان معجزه جاوید پیامبر اسلام (ص) و آخرین کتاب آسمانی به روابط اجتماعی انسان‌ها توجهی درخور نموده است.

قرآن کریم با فرمان رابطوا در آیه ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ﴾ (آل عمران: ۲۰۰) فرد را از کنج عزلت خارج کرده و به برقراری رابطه با سایر افراد جامعه فرمان می‌دهد. رابطوا یعنی بر مسلمین لازم است که با هم مرتبط باشند. مراد از رابطه این است که جامعه به سعادت حقیقی دنیا و آخرت خود برسد (طباطبایی، ۱۳۷۴، ۴: ۱۴۴). علت اینکه پس از رابطوا، اتقوا الله آمده این است که این همکاری اجتماعی به منظور رسیدن به سعادت واقعی دنیا و آخرت است (بانوی امین، ۱۳۶۱، ۳: ۳۷۹). پس سعادت دنیا و آخرت آدمی در گرو روابط مطلوب اجتماعی است. به همین جهت پیامبر گرامی اسلام (ص) فرمودند: «با مردم پیامیزید، در اجتماعاتشان شرکت کنید و آنان را در کارها یاری کنید و منزوی نشوید و از جامعه کناره‌گیری نکنید» (محدث نوری، ۱۴۰۸، ۸: ۳۱۴). احادیث فراوانی نیز وجود دارد که در آنها انس و الفت با مردم ستوده شده و بهترین انسان‌ها کسانی معرفی شده که دارای روحیه‌ای مردم‌گرا و انس‌گیرنده باشند (طوسی، ۱۴۱۴: ۴۶۲).

برای شکل‌گیری انس و الفت، افراد نیازمند مهارت‌هایی هستند که روابط میان آنها را به بهترین حالت شکل دهد. مهارت‌های ارتباطی مجموعه‌ای از توانایی‌ها هستند که به فرد کمک می‌کند که با دیگران راحت‌تر و بهتر رابطه برقرار کند، با آنان انس بگیرد، در مقابل رفتارهای نامناسب آنها واکنش صحیح داشته باشد و به‌طور کلی، در روابط اجتماعی خود موفق‌تر عمل کند. مهارت‌های ارتباطی در قرآن کریم مجموعه‌ای از بایسته‌های اخلاقی، فکری، گفتاری و رفتاری است که به‌طور چشمگیری فرایند ارتباط میان افراد را بهبود می‌بخشد.

تحقیقات نشان داده با افزایش مهارت‌های ارتباطی، افراد رضایت بیشتری را در بسیاری

از زمینه‌های زندگی تجربه می‌کنند. برخورداری از مهارت‌های ارتباطی مناسب به توانایی و اعتماد به نفس فرد می‌افزاید و احترام و قدردانی دیگران را جلب می‌کند. به همین دلیل، افرادی که دارای مهارت‌های ارتباطی هستند، در حل مشکلات خود توانمندترند. احاطه عملی به مهارت‌های ارتباطی، موجب افزایش ارزش و احترام فرد نزد دیگران می‌شود؛ به همین دلیل افرادی که از مهارت‌های بالاتری برخوردارند، محبوبیت بیشتری نزد دیگران دارند. مهارت‌های ارتباطی در زندگی روزمره دارای بیشترین پیوند با رفتارهای بین فردی هستند (Shiomi & Kuhlman, ۲۰۰۰: ۳۳۳). عدم وجود مهارت‌های ارتباطی می‌تواند مشکلاتی در روابط میان فردی و مناسبات اجتماعی ایجاد نماید (Craig & Kaiser, ۲۰۰۲: ۷۷). به همین دلیل، آموزش مهارت‌های ارتباطی در جهت پیشگیری از آسیب در روابط اجتماعی ضروری است.

با این حال، نگاهی هرچند کوتاه به وضع جوامع اسلامی و بسیاری از جوامع دیگر، نشانگر اختلالات، آسیب‌ها، و گسست‌هایی است که بر اثر نداشتن توانایی در مهارت‌های ارتباطی دامنگیر روابط میان افراد شده است. اهمیت مسئله آنجا خود را بیشتر نشان می‌دهد که تحصیل‌کردگان در سطوح بالای دانشگاهی، اگرچه معمولاً از هوش‌بهر شناختی بالایی برخوردارند، اما گاه در تعاملات اجتماعی و برقراری روابط میان فردی، مهارت لازم را در برخورد با دیگران ندارند. از این رو، بررسی مهارت‌ها و کارکردهای آن در روابط اجتماعی از اهمیت بسزایی برخوردار است.

اما آنچه برای جوامع مسلمان از اهمیت بیشتری برخوردار است بررسی و استخراج این مهارت‌ها از متن قرآن کریم است که تاکنون پژوهش‌های جدی در این زمینه صورت نگرفته است، و پژوهش‌گران تاکنون به استخراج مهارت‌های ارتباطی مورد نظر علم ارتباطات در قرآن کریم و تأثیر آنها در روابط اجتماعی نپرداخته‌اند. به سبب اهمیت قرآن در جایگاه کتاب انسان‌ساز در همه دوران‌ها و برای همه انسان‌ها تحقیق همه‌جانبه در مسائل کاربردی و مورد نیاز افراد جامعه و از جمله مهارت‌های ارتباطی را ضروری می‌نماید. بر همین اساس، هدفی که نگارنده در این پژوهش بدان همت گمارده است استخراج مهارت‌های ارتباطی از متن قرآن کریم و تأثیر آنها بر روابط میان فردی است.

اگرچه جمع و احصای تمامی آیاتی که در زمینه مهارت‌های ارتباطی است در این مجال نمی‌گنجد، اما در این پژوهش، تلاش شده مهارت‌های مطرح‌شده در پرسش‌نامه‌های مهارت‌های ارتباطی مد نظر قرار گیرد و آیات مرتبط با آن استخراج شود و به نقش آن در بهبود و ارتقای

سطح روابط پرداخته شود. بنابراین در این مقاله به این سؤالات پاسخ داده می‌شود که «مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی در قرآن کریم کدام‌اند؟ و چه تأثیری بر روابط اجتماعی انسان دارند؟»

پیشینه پژوهش

اهمیت مهارت‌های ارتباطی و نقش مهم آنها در بهبود روابط اجتماعی باعث شده که این موضوع همواره مورد توجه محققان قرار گیرد؛ از این رو، در پژوهش‌های بسیاری با عناوین مختلف، این مهارت‌ها در ارتباط با مسائل گوناگون بررسی شوند. برخی از پژوهش‌های انجام شده در این موضوع عبارت‌اند از:

خلعتبری و بیگی (۱۳۹۶) در «اصول اخلاقی ارتباطات کلامی در قرآن»، دستورات و سفارش‌های قرآن در باب ارتباطات را در چند اصل جمع کرده و در قالب منظومه و چهارچوبی ارائه کرده‌اند که قابل تفریع بر مصادیق متعدد باشد. این اصول در دو بخش اصول سلبی و ایجابی دسته‌بندی شده‌اند.

رضایی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «نقش رفتارهای غیر کلامی در ارتباطات انسانی از منظر آیات و روایات اسلامی» بیان می‌کند که مهارت‌های غیر کلامی طیف متنوعی از کنش‌ها و معانی رفتارها از حالات چهره، نوع نگاه، رنگ رخسار، تانوع راه رفتن و نشستن، طرز لباس پوشیدن و نظایر اینها را شامل می‌شود که هر یک به صورت خواسته یا ناخواسته، پیام‌هایی را به دیگران انتقال می‌دهد و مبنای شکل‌گیری برداشت‌ها و داوری‌های دیگران درباره فرد می‌شود. شیربندی (۱۳۹۵)، در «اصول حاکم بر ارتباطات پیامبر اعظم (ص) در دوران مکی» اصل خوش‌قولی، تغافل، همانندی، ساده‌زیستی، و جذابیت را در ارتباطات میان‌فردی استخراج کرده است.

در خصوص کارکرد مهارت‌ها در روابط اجتماعی، اشرفی و منجزی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان پرخاشگری دانش‌آموزان دختر دوره متوسطه» بیان کرده‌اند که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش پرخاشگری در ابعاد خشم، عصبیت، تهاجم، توهین، لجاجت، و کینه‌توزی مؤثر است.

صبورا برهیمی و غباری‌بناب (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی کارکردی بر پرخاشگری و رفتارهای تکلیف‌مدار دانش‌آموزان» نشان دادند که آموزش مهارت‌های ارتباطی کارکردی به‌طور قابل توجهی در کاهش پرخاشگری و افزایش

رفتارهای تکلیف‌مدار دانش‌آموزان دارای رفتارهای پرخاشگرانه مؤثر است. رشید و مرادی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «تعیین نقش متغیرهای ارتباطی در پیش‌بینی طلاق عاطفی» نشان دادند که داشتن مهارت‌های ارتباطی سه‌گانه، یعنی توانایی ارتباط، توانایی حل تعارض، و مسئولیت‌پذیری می‌تواند به کاهش میزان طلاق عاطفی کمک کند. چنان‌که ملاحظه می‌شود در هر یک از این پژوهش‌ها، یکی از ابعاد مهارت‌های ارتباطی معرفی یا به تأثیر آن توجه شده است. در این پژوهش تلاش شده با بهره‌مندی از نتایج پژوهش‌های انجام‌شده مهم‌ترین مهارت‌ها استخراج و کارکردهای آن در روابط اجتماعی تبیین شود.

مبانی نظری پژوهش

برای پی بردن به مفاهیم، به بیان تعاریف نظریه‌پردازان این حوزه می‌پردازیم. **مهارت‌های ارتباطی:** مک گوایر و پرستلی (۱۹۸۱) می‌گویند: «مهارت‌های ارتباطی به رفتارهایی گفته می‌شود که شالوده ارتباطات موفق و رودررو را تشکیل می‌دهند.» کلی (۱۹۱۲) می‌گوید: «مهارت‌های ارتباطی همان رفتارهای معین و آموخته‌شده‌ای است که افراد در روابط میان فردی خود، برای کسب تقویت‌های محیطی یا حفظ آنها انجام می‌دهند.» هارجی (۱۹۸۶) می‌گوید: «مهارت‌های ارتباطی مجموعه‌ای از رفتارهای هدفمند، به‌هم‌مرتبط و متناسب با وضعیت است که آموختنی است و در کنترل فرد می‌باشد.» در تعریف اشلات و مک فال (۱۹۸۵) مهارت ارتباطی همان فرآیندهای مرکبی است که فرد را قادر می‌سازد به گونه‌ای رفتار کند که دیگران او را با کفایت تلقی کنند. این مهارت‌ها توانایی‌های لازم برای انجام رفتارهای هدفمند و موفقیت‌آمیزند (بیگی و فیروزبخت، ۱۳۷۷: ۱۲).

مهارت‌های ارتباطی مجموعه‌ای از مهارت‌ها هستند که مهم‌ترین آنها درک دیدگاه‌های طرف مقابل و تفهیم دیدگاه‌های خود است (معین و عنبری‌اکمل، ۱۳۸۸: ۳۳). این مهارت‌ها شامل رفتارهایی است که فرد را به ایجاد روابط رضایت‌بخش، دریافت پاسخ‌های مثبت از دیگران و آسان‌سازی زندگی اجتماعی قادر می‌سازد (ضیغمی‌محمدی و حقیقی، ۱۳۸۷). این مهارت‌ها شخصی و اجتماعی هستند و افراد با یادگیری آنها قادر خواهند بود برای خود، انسان‌های دیگر و کل اجتماع به‌طور مؤثرتر و شایسته‌تری عمل کنند (علی‌مردانی، ۱۳۸۴: ۴۶). **روابط اجتماعی:** رابطه از ریشه ربط، در لغت به معانی مختلفی آمده است که برخی از آنها عبارت‌اند از: پیوند و بستگی (معین، ۱۳۷۵: ۲۵۴)، ارتباط، رفت و آمد، معاشرت، آمیزش،

صله، مرآوده (دهخدا، ۱۳۷۳، ۷: ۱۰۲۷۳) و اجتماع از ریشه جمع به معنای گرد آمدن، تجمع، اجماع، انجمن شدن، فراهم آمدن، و قوی شدن می‌باشد (دهخدا، ۱۳۷۳، ۱: ۱۷۹) و به معنی جمع یا گروهی از انسان‌هاست که هر یک به نوعی با یکدیگر در ارتباط هستند. روابط اجتماعی انسان که در قالب زندگی جمعی جلوه‌گر می‌شود، علاوه بر آن که نیازهای فرد را بهتر و کامل‌تر تأمین می‌کند (ابن‌خلدون، ۱۳۸، ۱: ۷۷؛ طباطبایی، ۱۳۷۳: ۴)، راه رسیدن انسان به سعادت را نیز هموارتر می‌کند (فارابی، ۱۹۹۱: ۱۱۷).

پس روابط اجتماعی را می‌توان ارتباط بین دو یا چند نفر تعریف کرد که در قالب آن، پیوند و علاقه‌ای میان انسان‌ها در گروه یا جمع به وجود می‌آید و باعث ارتباط و پیوستگی میان آنها می‌شود. پس روابط اجتماعی ارتباط و وابستگی متقابل افراد به همدیگر است. این ارتباط قابلیت دارد که مثبت و سازنده باشد مانند رابطه دوستی یا منفی و مخرب باشد مانند دشمنی. افراد به واسطه مهارت‌های ارتباطی می‌توانند درگیر تعاملات بین فردی و فرایند ارتباط شوند؛ و از طریق آن اطلاعات و افکار و احساسات خود را از طریق مبادله کلامی و غیر کلامی با یکدیگر در میان بگذارند (Harjie & Dickson, ۲۰۰۴: ۶۶).

روش پژوهش

در این پژوهش، برای دستیابی به هدف از روش تحلیل محتوا بهره برده شده است. روش تحلیل محتوا یکی از روش‌های مناسب در تبیین دیدگاه‌ها و اندیشه‌هاست. تحلیل محتوا درحقیقت، فن پژوهش عینی، اصولی و کمی به منظور تفسیر و تحلیل متن است. تفکر بنیادی آن عبارت است از: قرار دادن اجزای یک متن (کلمات، جملات، پاراگراف‌ها و امثال آن‌ها برحسب واحدهایی که انتخاب می‌شوند) در مقولاتی که از پیش تعیین شده‌اند (باردن، ۱۳۷۵: ۲۹).

پیام‌هایی که از متن منتقل می‌شوند می‌تواند دارای معانی مختلفی باشند که با تحلیل محتوا باید معنای اصلی آن پیام‌ها را بازشناخت. روش بازشناسی و تحلیل این پیام‌ها به صورتی نظام‌مند است و از قوانین و دستورات مشخصی تبعیت می‌کند. این پژوهش در پی آن است که با تجزیه و تحلیل مفاهیم و گزاره‌های استخراج شده از قرآن، جهت‌گیری و نقش هر کدام را در روابط، بیان و چهارچوب حاکم بر آن‌ها را کشف کند و در قالبی نوآورانه ارائه نماید. مراحل انجام پژوهش بدین شرح است:

- مطالعه کتب و مقالات و آخرین پژوهش‌ها در حوزه مهارت‌های ارتباطی.
- واکاوی آیات قرآن همراه با تدبر، با دید موضوع محور و کشف و استخراج گزاره‌های مرتبط با روابط اجتماعی در آیات قرآن.
- انتخاب آیات اصلی و شاخص در زمینه بخش‌های مختلف مهارت‌های ارتباطی براساس مفهوم و تفسیر آیات (در این مرحله به دلیل حجم بسیار زیاد، آیاتی که از نظر نگارنده در بیان موضوع روشن تر، واضح تر و همه فهم تر بوده انتخاب شده است).
- مراجعه به نرم افزار جامع التفاسیر و جستجو در تفاسیر آیات و استخراج پیام اصلی آیات (در مراجعه به تفاسیر، تفسیر خاصی مد نظر نبوده، با جستجو در نرم افزار جامع التفاسیر، تفسیر مختلف مطالعه و مناسب ترین گزاره‌های مرتبط با موضوع انتخاب شده است).
- تلفیق آیات و نتایج آخرین پژوهش‌ها، ذیل عناوین علمی و استخراج کارکردها و راهبردهای متناسب با عناوین بخش‌ها.

یافته‌های پژوهش

۱. مهارت‌های ارتباطی در قرآن

در آیات قرآن کریم، مهارت‌های ارتباطی به شکلی جامع و کاربردی مورد توجه قرار گرفته و از شمول و گستردگی بالایی برخوردار است. در این مجال به تبیین مهارت‌های ارتباطی از نظر قرآن کریم می‌پردازیم. مواردی که علم روز نیز به آنها پرداخته و تأثیر آن را اثبات نموده است.

۱-۱. ارسال و درک پیام‌های کلامی و غیر کلامی

ارتباط به سه جزء فرستنده و پیام و گیرنده نیاز دارد. ارتباط موفق زمانی اتفاق می‌افتد که فرستنده بتواند به خوبی مقصود خود را بیان نماید و پیام به طور کامل و دقیق توسط گیرنده دریافت شود. درصد بالایی از این موفقیت، به توانایی فرستنده بستگی دارد که بتواند پیام را به شکلی قابل دریافت و اثرگذار منتقل نماید. پیام می‌تواند شامل اطلاعات، احساسات و درخواست‌ها باشد. همچنین اگر پیامی ارسال شود، اما به درستی دریافت نشود، به سوء تفاهم منجر می‌شود. مهارت‌های کلامی و غیر کلامی، از سوء تفاهم‌ها جلوگیری می‌کند. توانایی دریافت و ارسال پیام‌های واضح ارتباطی که از آن به صورت مهارت‌های درک پیام یاد

می‌شود شامل سه عنصر مهارت‌های کلامی، مهارت‌های غیر کلامی، و مهارت گوش دادن است که ضعف و ناتوانی در آنها امروزه با عنوان «اختلال ارتباط اجتماعی» مورد بحث و بررسی اندیشمندان اجتماعی است (محسنیان‌راد، ۱۳۹۶: ۱۲۷).

۱-۱-۱. مهارت‌های کلامی

یکی از وجوه تمایز انسان از حیوان، توانایی سخن گفتن است. زبان، هم در برقراری ارتباط با دیگران و هم در تنظیم افکار درونی فرد نقش ایفا می‌کند. زبان بهترین و کامل‌ترین وسیله برای سخن گفتن و نیز سیستم کاملی از سمبل‌های قراردادی صوتی و بیانی محسوب می‌شود که انسان برای ایجاد ارتباط و اشتراک در تجارب به کار می‌برد و تنها وسیله انتقال اطلاعات و افکار و خواسته‌های افراد در ارتباطات انسانی است. با ابزار سخن، به راحتی می‌توان با دیگران ارتباط برقرار کرد، افکار و احساسات خود را با آنها در میان گذاشت، و از احساسات و عواطف دیگران مطلع شد.

تحقیقات نشان می‌دهد که میزان عمده‌ای از وقت انسان صرف ارتباطات کلامی می‌شود. رالف نیکولز و لئونارد استیونس آمار زیر را در جامعه‌ای که میزان بی‌سوادان آن در سنین قابل تعلیم از یک درصد کمتر است ارائه کرده‌اند: گوش دادن ۴۲ درصد و سخن گفتن ۳۲ درصد که جمعاً ۷۴ درصد از وقت روزانه است. خواندن ۱۵ درصد و نوشتن ۱۱ درصد که جمعاً ۲۶ درصد از وقت روزانه افراد است (فرهنگی، ۱۳۸۰، ۱: ۱). این میزان (با اندکی تفاوت در سایر جوامع) نشان می‌دهد بیشتر وقت انسان‌ها در ارتباط با دیگران صرف ارتباطات کلامی می‌شود. زبان به صورت‌های مختلف، چنان تسلطی بر فعالیت اجتماعی و شناختی ما دارد که تصور اینکه زندگی بدون آن چگونه خواهد بود بسیار دشوار است. در قرآن کریم، پس از ذکر خلقت انسان، از نعمت بیان سخن به میان آمده است: ﴿خَلَقَ الْإِنْسَانَ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ﴾ (الرحمن: ۳ و ۴). بیان یعنی آشکار و ظاهر کردن و در اینجا مقصود همان سخن گفتن است. انسان با زبان، مکنونات ضمیر خویش را برای دیگران آشکار می‌کند و دیگران نیز برای او آشکار می‌کنند (مطهری، ۱۳۸۴، ۲۷: ۳۱).

امام صادق (ع) در بیان نعمت‌های خداوند به بشر، قدرت تکلم را اولین نعمت برشمرده و در اهمیت آن فرمودند: «از جمله نعمت‌های خداوند به انسان، نطق است که به وسیله آن آنچه در ضمیر دارد، و آنچه به قلبش خطور می‌کند و نتیجه فکرش را تعبیر می‌نماید. به وسیله آن

آنچه را در دل دارد به دیگران تفهیم می‌کند. اگر قوه نطق نبود، انسان مانند حیوانات بی‌زبانی می‌شد که نه می‌توانست از آنچه در ضمیر خود دارد چیزی را به دیگران گزارش دهد و نه می‌توانست چیزی را به دیگران تفهیم کند» (مفضل، بی‌تا: ۷۹).

بسیاری از موفقیت‌ها در اغلب جوامع در گرو مهارت در نوع انتخاب کلمات است. تقریباً همه انسان‌های موفق، به دلیل فراست در گزینش کلمات مناسب، به کامیابی دست یافته‌اند (اشرفی‌ریزی و همکاران، ۱۳۹۱).

قرآن کریم برای سامان یافتن گفتار و بهره‌مندی صحیح از آن در جهت تفهیم و تفاهم در ارتباطات انسانی به استقامت (الاحزاب: ۷۰)، میسور بودن (الاسراء: ۲۸)، معروف بودن (البقره: ۲۳۵؛ الاحزاب: ۳۲؛ النساء: ۸۵)، حسن و احسن بودن (البقره: ۸۳؛ الاسراء: ۵۳)، کریم بودن (الاسراء: ۲۳)، بلیغ بودن (النساء: ۶۳) و حق بودن گفتار فرمان می‌دهد؛ و از سخن جاهلان (البقره: ۱۶۹)، جدل (الانعام: ۱۲۱)، تندی (الاسراء: ۲۳) و تکلف در گفتار (ص: ۸۶)، گفتار گناه‌آلود (المائده: ۶۳)، نسنجیده (النساء: ۹۴)، لغو (المؤمنون: ۵) نهی نموده است. از نظر قرآن، رعایت ادب در گفتار (البقره: ۱۰۴) از مهم‌ترین الزامات در برقراری ارتباط کلامی با دیگران است. این موارد که برخی به پیام و برخی به فرستنده پیام مربوط است، فرایند ارسال پیام را به بهترین شکل ترسیم می‌نماید.

۱-۱-۱-۱. گزینش کلمات

یکی از مهارت‌هایی که در چگونگی روابط، از اهمیت بسیاری برخوردار است گزینش کلمات، متناسب با موقعیت‌های مختلف اجتماعی است. این مهارت هم با ادب و احترام در روابط مرتبط است و هم با موقعیت‌شناسی و تناسب کلمات با جایگاه مخاطب. در هر موقعیت، فرد باید کلماتی را به کار برد که هم در نهایت ادب و احترام باشد و هم متناسب با شرایط زمانی و مکانی رابطه.

گزینش کلمات درست در هر موقعیت می‌تواند به میزان زیادی در حفظ و دوام روابط نقش داشته باشد. سنجش کلمات و گزینش صحیح آنها متناسب با موقعیت، از دستورات قرآنی است. خداوند به مؤمنان فرمان می‌دهد که در رابطه‌شان با پیامبر (ص) از الفاظ مؤدبانه‌ای استفاده کنند که متناسب با مقام رسالت آن حضرت باشد و از کلمات ناخوشایند و دوپهلوی پرهیزند: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَقُولُوا رَاعِنَا وَقُولُوا انظُرْنَا وَاسْمَعُوا﴾ (البقره: ۱۰۴).

رَاعِنًا چون مشتمل بر نوعی معنای فاسد است از آن نهی شده است (فخررازی، ۱۴۲۰، ۳: ۶۳۵). در عوض، دو کلمه مترادف (انظُرْنَا وَ اسْمَعُوا) را در ارتباط با پیامبر (ص) پیشنهاد می‌کند که مؤدبانه‌تر و با جایگاه پیامبر (ص) متناسب‌تر است.

گزینش کلمات در موقعیت‌های مختلف، متناسب با شرایط و فضای ارتباطی، نقش بسیار مهمی در بازخورد افراد دارد و تعیین‌کننده چگونگی ادامه ارتباط است. به همین ترتیب، کلماتی که در روابط دوستانه به کار برده می‌شود باید متفاوت از کلماتی باشد که فرد در مقابل بزرگترها یا در موقعیت‌های رسمی به کار می‌برد.

۱-۱-۱-۲. صراحت لهجه

قرآن کریم در سراسر آیات خود، آنجا که دیگران را مخاطب قرار داده، با بیانی صریح، گویا، و شفاف سخن گفته است و از همگان خواسته است که در گفتار خود صراحت و استقامت داشته باشند: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَ قُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَ يُغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ﴾ (احزاب: ۷۰). سدید از ماده سد، به معنای استقامت و محکم بستن (راغب اصفهانی، ۱۴۱۲، ج ۱: ۴۰۳) و نیز سالم بودن از فساد است (طریحی، ۱۳۷۵، ج ۳: ۶). گفتار هر کس متناسب با میزان هماهنگی‌اش با عقل و فطرت از سداد برخوردار است. هرچه کلام، با عقل و منطق و استدلال بیشتری همراه باشد، میزان استحکام آن بیشتر خواهد بود و هرچه استحکام کلام بیشتر باشد، ثبات و بقای آن بیشتر خواهد شد. علاوه بر این، با اسوه قرار دادن پیامبر (ص) ﴿لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ﴾ (الأحزاب: ۲۱)، همگان را نیز به صراحت لهجه فرا خوانده است؛ چرا که پیامبر (ص) در ارتباطات اجتماعی خود از صراحت لهجه برخوردار بودند (ثقفی، بی تا، ۱: ۱۶۷). نمونه قرآنی این صراحت به زیبایی در آیه ﴿قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰ إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُكُمُ إِلَهُ وَاحِدٌ﴾ (الکهف: ۱۱۰) به تصویر کشیده شده است. پیامبر از قول خدای تعالی به صراحت بیان می‌کنند که «من هم مثل شما بشری هستم، ولی به من وحی می‌شود که خدای شما خدایی یگانه است.» این میزان صراحت در بیان و معرفی شخصیت والای و تعیین حدود و ابعاد شخصیتی آن حضرت، نمونه‌ای بی نظیر برای افراد در ارتباطات اجتماعی است.

صراحت لهجه را می‌توان طیفی بین سازش و تجاوز قرار داد و آن را با این دو، مورد سنجش قرار داد. افرادی که رفتاری سازش‌کارانه دارند، برای حقوق و خواسته‌های خود

ارزش قائل نیستند. این رفتار به چند شیوه بروز پیدا می‌کند؛ گاهی افراد، احساس‌ها، نیازها، ارزش‌ها و دل‌بستگی‌های خود را نشان نمی‌دهند، و به دیگران اجازه می‌دهند که به محدوده‌شان تجاوز کنند، حقوقشان را زیر پا بگذارند، و نیازهایشان را نادیده بگیرند. گروهی دیگر از افرادِ سازش‌کار خواسته‌هایشان را بیان می‌کنند، اما آنچنان فروتنانه و محجوبانه آن را اظهار می‌کنند که دیگران آن را جدی نمی‌گیرند. در مقابل، افرادی که رفتار تجاوزکارانه دارند با هزینه‌ی دیگران، احساس‌ها، خواسته‌ها و ایده‌های خود را بیان می‌کنند. آنها دوست دارند که بر دیگران چیره شوند و زورگویی کنند. برای آنان مهم این است که چه می‌خواهند و نه اینکه دیگران چه می‌خواهند. نظر دیگران برای آنها هیچ اهمیتی ندارد یا از اهمیت اندکی برخوردار است (بولتون، ۱۹۹۳: ۱۹۶). سازش‌کاری در بلندمدت سلامت روان را به خطر می‌اندازد و فرد را منزوی می‌کند. تجاوزکاری نیز طریقی است که سبب تضییع حقوق دیگران می‌شود و دیگران را دور می‌کند و فرد را تنها و افسرده می‌کند.

افرادی که کلام خود را با صراحت و روشنی بیان می‌کنند از منافع برخوردار هستند که استواری روابط یکی از آنهاست. صراحت لهجه باعث می‌شود که مقدار زیادی انرژی مثبت به نفع دیگران آزاد شود (اسدی، ۱۳۸۷: ۲۲). این انرژی به پایداری و ماندگاری روابط کمک می‌کند و باعث می‌شود دو طرف رابطه فهم بهتری از پیام‌های ارتباطی ردوبدل‌شده داشته باشند و ارتباط مؤثرتری برقرار کنند.

۱-۱-۲. مهارت‌های غیرکلامی (رفتاری)

هر چند کلام نقش بسیار مهمی را در روابط اجتماعی فرد ایفا می‌کند، اما بسیاری از افکار انسان‌ها، بر اثر ارتباط غیرکلامی شکل می‌گیرد تا جایی که از نظر پژوهشگران، ارتباطات غیرکلامی مهم‌ترین بخش ارتباط میان فردی را تشکیل می‌دهند (باستانی، ۱۳۸۶: ۹۷). اصطلاح غیرکلامی در معنای دقیق آن به معنای غیرزبانی است. بنابراین ارتباط غیرکلامی، تمامی نشانه‌ها و علامت‌هایی را در بر می‌گیرد که معنا را از طریقی غیر از زبان منتقل می‌کند. برخی ارتباطات غیرکلامی را ارتباط از طریق کلیه محرک‌های بیرونی غیر از کلمات نوشتاری و گفتاری می‌دانند. این نوع گفتار شامل حرکات بدنی، مشخصات ظاهری، مشخصات صدا و نوع استفاده از فضا و فاصله است (برکو و همکاران، ۱۳۷۸: ۲۱۵). در روابط غیرکلامی می‌توان از حالات چهره، تماس چشمی، تن صدا، حرکات بدنی و تماس بدنی کسب

اطلاعات کرد و زمینه تعامل را ایجاد کرد.

ارتباط غیر کلامی در اغلب اوقات، به مراتب ظریف تر و مؤثرتر از ارتباط کلامی است و بهتر از واژه‌ها می‌تواند مقصود را منتقل کند. افرادی که تسلط بیشتری بر کنترل رفتارهای غیر کلامی خود دارند می‌توانند به شکلی هدفمند از این نوع ارتباط برای نفوذ در دیگران استفاده کنند؛ این افراد معمولاً انسان‌های موفق هستند و بسته به موقعیت اجتماعی خود جزو افراد برتر محسوب می‌شوند (باستانی، ۱۳۸۶: ۹۵).

در برخی موارد، افراد به دلیل رعایت ادب و احترام، کمرویی، یا حفظ رابطه، از بیان احساسات و عواطف خود خودداری می‌کنند. ادامه این حالت و بروز ندادن واقعیت ممکن است آسیب جدی به رابطه میان افراد وارد کند. در این موارد، با بهره‌مندی از مهارت‌های غیر کلامی می‌توان به احساس یا نظر واقعی فرد پی برد و آن را معیار ادامه روابط قرار داد. قرآن کریم به این مسئله نیز توجه نموده و حالت چهره را بهترین معرف شناخت و آگاهی از حالات درونی افراد معرفی می‌نماید.

۱-۱-۲-۱. حالت چهره

در ارتباطات اجتماعی، چهره اولین و مهم‌ترین فرستنده پیام است. افراد با دیدن چهره دیگران تا حدود زیادی به اوضاع و احوال او و چگونگی ارتباط با آنها پی می‌برند. تا حدی که می‌توان با دیدن آن، شناختی اجمالی از فرد پیدا کرد. در قرآن کریم یکی از نشانگرهای هویت و شخصیت افراد چهره آنهاست. قرآن در وصف چهره پیامبر (ص) و یارانش می‌فرماید: ﴿سَيَمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ مِنْ أَثَرِ السُّجُودِ﴾ (الفتح، ۲۹): «علامت [مشخصه] آنان بر اثر سجود در چهره‌هایشان است.» بر این اساس، رنگ رخساره، به وضوح، خبر می‌دهد از سر درون؛ تا حدی که چهره افراد می‌تواند بیانگر باورها و عقاید آنها باشد، یا نشانگر صلاح و جرمشان. قرآن کریم درباره احوال کافران در قیامت می‌فرماید: ﴿سَيَلَّتْ وُجُوهُ الَّذِينَ كَفَرُوا﴾ (الملك، ۲۷): «در سیمایشان اثر خسران و نومیدی هویدا می‌گردد.» (طباطبایی، ۱۳۷۴، ۱۹: ۶۱۰). یعنی بر چهره‌های آنها آثار غم و حسرت ظاهر می‌شود (طبرسی، ۱۳۶۰، ۲۵: ۱۹۶). درباره اهل بهشت هم می‌فرماید: ﴿تَعْرِفُ فِي وُجُوهِهِمْ نَضْرَةَ النَّعِيمِ﴾ (المطففين: ۲۴). هر کس به چهره‌های بهشتیان نظر کند، رونق و خرمی ناشی از برخورداری از نعمت‌های بهشت را در چهره‌هایشان می‌شناسد (طباطبایی، ۱۳۷۴، ۲۰: ۳۹۳). همچنین چهره صالحان علامات‌ی دارد

که آنها را از مجرمان مشخص می‌کند (مغنیه، ۱۴۲۴، ۷: ۲۱۳): ﴿لِلَّذِينَ أَحْسَنُوا الْحُسْنَىٰ وَ زِيَادَةٌ وَلَا يَرْهَقُ وُجُوهَهُمْ قَتَرٌ وَلَا ذِلَّةٌ أُولَٰئِكَ أَصْحَابُ الْجَنَّةِ﴾ (یونس، ۲۶). کسانی که در دنیا کار نیک می‌کنند عاقبتی نیک دارند، به اضافه زیادتى که در عقلشان تصور نمی‌شود و صورت‌های آنان را غبار سیاهی فرا نمی‌گیرد، و دل‌هایشان دچار ذلت نمی‌شود، چراکه این حالات مخصوص اهل دوزخ است (طباطبایی، ۱۳۷۴، ۱۰: ۶۰). ﴿وَالَّذِينَ كَسَبُوا السَّيِّئَاتِ جَزَاءُ سَيِّئَةٍ بِمِثْلِهَا وَتَرْهَقُهُمْ ذِلَّةٌ مَا لَهُمْ مِنَ اللَّهِ مِنْ عَاصِمٍ كَأَنَّمَا أُغْشِيَتْ وُجُوهُهُمْ قِطْعًا مِنَ اللَّيْلِ مُظْلِمًا أُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ﴾ (یونس، ۲۷)؛ یعنی گویا چهره‌هاشان را تاریکی شب فرا گرفته است. منظور از این تعبیر، توصیف سیاهی چهره‌هایشان است (طبرسی، ۱۳۶۰، ۱۱: ۲۸۶).

همچنین آیات دیگری وجود دارد که چهره افراد را شاد و بشاش ﴿وَجُوهٌ يَوْمَئِذٍ نَّاصِرَةٌ﴾ (القیامه: ۲۲)، یا به شدت خشمگین و عبوس ﴿وَوُجُوهُ يَوْمَئِذٍ بِاسِرَةٍ﴾ (القیامه، ۲۴) توصیف نموده و آن را نمایانگر حالات درونی افراد می‌داند.

به همین ترتیب، چهره می‌تواند جلوه‌گر افکار فرد باشد: ﴿وَإِذَا تَتَلَّىٰ آيَاتِنَا يَنَابِتٌ تَعْرِفُ فِي وُجُوهِ الَّذِينَ كَفَرُوا الْمُنْكَرَ﴾ (الحج، ۷۲). مراد از شناختن انکار در چهره کفار شناختن اثر انکار و کراهت است (طباطبایی، ۱۳۷۴، ۱۴: ۵۷۷)؛ یعنی علامت غیظ و کینه در چهره آنها منعکس می‌شود (مغنیه، ۱۴۲۴، ۵: ۳۴۸) و در چهره آنها اثر انکار و مخالفت را - که عبارت از کراهت و ترش‌رویی است - می‌شناسی (طبرسی، ۱۳۶۰، ۱۷: ۲۲).

از نظر دانشمندان علم ارتباطات، چهره معنادارترین قسمت در کل بدن است (محسنیان راد، ۱۳۹۶: ۱۴۴). تأکید بسیار بر خوش‌رویی و گشاده‌رویی در روایات متعدد نیز به دلیل اهمیت بسیار زیاد حالات چهره در روابط اجتماعی انسان‌هاست (کلینی، ۳: ۱۶۲؛ مجلسی، ۷۴: ۱۵۰؛ شیخ حر عاملی، ۱۲: ۱۶۱؛ حرانی، ۴۵).

۱-۲-۱-۲. لحن و آهنگ و تن صدا

این موارد به‌طرز گفتار و شیوه صحبت کردن فرد ارتباط دارد و در تأثیر کلام و انتقال پیام، نقش مهمی را ایفا می‌کند. در آیات ابتدایی سوره حجرات، خداوند به مسلمانان دستور می‌دهد که صدایشان بلندتر از صدای پیامبر نباشد، بلکه تلاش کنند صدایشان را نزد پیامبر فرو کنند. خداوند رعایت این ادب را نشانه تقوا معرفی نموده و درمقابل، کسانی را که از پشت حجره‌ها پیامبر را صدا می‌کنند نادان معرفی می‌نماید (حجرات: ۲-۴). بر این اساس،

اهمیت لحن و آهنگ سخن به اندازه‌ای است که می‌توان بر اساس آن، به هویت و شخصیت فرد پی برد: ﴿وَلَتَعْرِفَنَّهُمْ فِي لَحْنِ الْقَوْلِ﴾ (محمد: ۳۰). یعنی از طرز سخن گفتنشان می‌توانی آنها را بشناسی (حسکانی، ۱۴۱۱: ۲۶۴)، زیرا سخنانشان کنایه‌دار و تعریض‌گونه است. به همین دلیل، در ارتباطات باید به حالت ادای سخن و حتی بلندی و کوتاهی آن دقت نمود. قرآن کریم به‌طور ویژه به آرام سخن گفتن تأکید نموده است: ﴿وَاعْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ﴾ (لقمان، ۱۹). غض صوت به معنای آهسته و کوتاه صدا کردن است (طباطبایی، ۱۳۷۴، ۱۶: ۳۲۷)؛ یعنی صدایت را آهسته و کم کن و در جایی که به صدای بلند نیازی نیست صدایت را بالا نبر. آرام سخن گفتن نشانه وقار متکلم است و به فهم بهتر کلام کمک می‌کند (مراغی، بی تا، ۲۱: ۸۶). بالا بردن صدا هنگام ارتباط با دیگران، نوعی حالت تهاجمی را به طرف مقابل القا می‌کند و فرد را به مقابله به‌مثل ترغیب می‌کند و در نهایت به تخریب رابطه می‌انجامد. هر قدر لحن کلام از لطافت و آرامش بیشتری برخوردار باشد قوت نفوذ و تأثیرگذاری آن بیشتر خواهد بود. در اختلافات و تعارضات میان فردی نیز نرمش و آرامش کلام تأثیر بسزایی در کنترل و مدیریت صحیح تعارضات دارد.

۱-۱-۳. مهارت گوش کردن

در تعاملات اجتماعی، لازم است که فرد از عواطف و احساسات دیگران اطلاع پیدا کند تا تعامل بهتری با آنها داشته باشد. انسان زمانی که متولد می‌شود، می‌شنود، ولی شنیدن به عنوان مهارت، زمانی آغاز می‌شود که با اراده آن را انجام می‌دهد. گوش دادن مهم‌ترین مهارت ارتباطی است که می‌تواند ایجاد صمیمیت کند و آن را حفظ نماید (قراچه‌داغی، ۱۳۷۹: ۴۷). قرآن کریم خوب گوش دادن را یکی از مهارت‌های پیامبر (ص) معرفی می‌نماید: ﴿وَمِنْهُمْ الَّذِينَ يُؤْذُونَ النَّبِيَّ وَيَقُولُونَ هُوَ أُذُنٌ قُلْ أُذُنٌ خَيْرٌ لَكُمْ﴾ (التوبة: ۶۱). اذن در اصل به معنی گوش است، ولی به اشخاصی که زیاد به حرف مردم گوش می‌دهند و به اصطلاح گوش‌گوشی هستند نیز این کلمه اطلاق می‌شود (مکارم‌شیرازی، ۱۳۷۴، ۸: ۱۵). کلمه اذن به معنای آن است که او سر تا پا گوش است (قرآنی، ۱۳۸۳، ۵: ۹۳) همچنان که در سیره اخلاقی آن حضرت آمده است که وقتی کسی سخن می‌گفت به او گوش می‌دادند تا سخنش به پایان برسد (طبرسی، بی تا: ۱۵). چنین گوش دادنی به وجود آرامش درونی شنونده و توجه کامل و عاری از حواس‌پرتی از سوی او اشاره دارد. این مهارت را نیز می‌توان یکی از رموز موفقیت

پیامبر (ص) در برقراری ارتباط با مردم و جذب قلوب آنها دانست.

در منطق قرآن، بین گوش و عقل، رابطه محکمی وجود دارد، به طوری که در بسیاری از آیات قرآن، واژه سمع به معنای فهم، تدبر و تعقل به کار رفته است. بنابراین می توان چنین نتیجه گرفت که در گوش دادن (و نه شنیدن صرف) برخی از فرآیندهای عقلانی به خصوص ادراکی دخالت دارند (نجاتی، ۱۳۸۸ : ۱۶۵). بر همین اساس، قرآن کریم یکی از دلایل غفلت مردم را نداشتن توجه (گوش کردن فعال) به آیات الهی می داند: ﴿مَا يَأْتِيهِمْ مِنْ ذِكْرٍ مِنْ رَبِّهِمْ مُخَدَّثٍ إِلَّا اسْتَمَعُوهُ وَهُمْ يَلْعَبُونَ﴾ (الأنبياء، ۲). یعنی هر آیه و سوره تازه ای که از جانب خداوند بر ایشان نازل می شود، می شنوند ولی در آن دقت و تأمل نمی کنند (طبرسی، ۱۳۶۰، ۱۶: ۹۷). این آیه افرادی را که فقط می شنوند و به شنیده های خود دقت نمی کنند و فعالانه در جریان ارتباط حاضر نمی شوند سرزنش می کند؛ زیرا تنها با تدبر و تفکر در شنیده هاست که می توان از منافع آن بهره مند شد. صرف شنیدن و بی توجه از کنار آن رد شدن مقام انسان و ارتباطات انسانی را تا حد حیوان تنزل می دهد (فخررازی، ۱۴۲۰، ۲۲: ۱۱۹).

وجود روایات بسیار درباره مهارت گوش دادن، گویای اهمیت بسیار زیاد آن در ارتباطات انسانی است. برای نمونه، امیرالمؤمنین (ع) فرمودند: «خوب شنیدن را بیاموزید، همچنان که نیکو سخن گفتن را می آموزید» (برقی، ۱۳۷۱، ۱: ۲۳۳). گوش دادن شایسته، گوش دادنی است که با روحیه ای باز و پذیرا، نگرشی مهربانانه، به دور از قضاوت، و با تمرکز بر سخنان شخص باشد. گوش دادن فعال به معنی توجه به سخنان دیگران و علاقه نشان دادن به سخن آنها (حتی اگر در خلال آن، مطلبی قابل نقد تشخیص داده شود)، تفسیر کردن سخنان طرف مقابل برای خود و ابهام زدایی از آن، توضیح خواستن از او درباره کلمات و عبارات نامفهوم، و غربال کردن اطلاعات دریافتی است. توجه به کلام مخاطب، پیگیری بحث و مهارت های انعکاسی، نشان دهنده گوش کردن فعال است.

بد شنیدن همان قدر می تواند برای روابط آسیبزا باشد که بد گفتن. خوب نشنیدن و بی توجهی به کلام گوینده می تواند به سوء برداشت و حتی برداشتی خلاف هدف گوینده منجر شود و در ادامه ارتباط اختلال ایجاد کند.

۱-۲. مهارت قاطعیت

قاطعیت یا جرأت مندی یکی از مهم ترین مهارت های ارتباطی است که تأثیر بسیاری بر

چگونگی روابط فرد با دیگران دارد. قاطعیت را می‌توان توانایی ابراز صادقانه نظرات و احساسات و نگرش‌های خود، بدون احساس ترس و اضطراب دانست. قاطعیت شامل دفاع فرد از حقوق خود بدون پایمال کردن حقوق دیگران، یا به عبارتی، در نظر گرفتن حقوق خود در کنار حقوق دیگران است. قاطعیت، توانایی ابراز عقاید و احساسات خاصی است که به‌رغم معقول بودن گاهی با هنجارهای گروهی همخوانی ندارد. توانایی دفاع از عقاید و نظرات معقول خود را می‌توان از جمله توانایی‌هایی دانست که در زمره این مهارت ارتباطی قرار دارند. در مهارت قاطعیت، فرد به‌جای رفتار پر خاشگرانه و منفعلانه، رفتاری جرأت‌مندانه دارد.

عمل قاطعانه طبق تعالیم الهی از دستورات مکرر قرآن است: ﴿خُذُوا مَا آتَيْنَاكُمْ بِقُوَّةٍ﴾ (البقرة: ۶۳). جسارت و قاطعیت در عقیده و رفتار درست و سازش نکردن با کفار و مخالفان، فرمان خداوند به پیامبر (ص) است: ﴿فَلَا تَطِعِ الْمُكَذِّبِينَ وَدُّوا لَوْ تُدْهِنُ فَيُدْهِنُونَ﴾ (القلم: ۸ و ۹). منظور از کلمه *فَلَا تَطِعِ*، مطلق موافقت نکردن است، چه عملی و چه زبانی. معنای بخش اول آیه این است که به‌هیچ‌وجه با مکذبان موافقت نکن، نه زبانی و نه عملی. کلمه *يُدْهِنُونَ* کنایه از نرمی و روی خوش نشان دادن است، در نتیجه معنای آیه این است که این تکذیب‌گران دوست دارند تو با نزدیک شدن به دین آنان، روی خوش به ایشان نشان دهی و از دینت مایه بگذاری (طباطبایی، ۱۳۷۴، ۱۹: ۶۲۱). نرمش و انعطاف در اینجا به معنی صرف نظر کردن از قسمتی از فرمان‌های خداست که آنها خوش نمی‌دارند، و خداوند نهی می‌کند از اینکه پیامبر (ص) از آنها اطاعت کند. این نهی الهی برای آن است که پیامبر (ص) در تشدید مخالفت با آنها تشویق شود (فخر رازی، ۱۴۲۰، ۳۰: ۶۰۳)، هیچ تمایلی به آنها نشان ندهد (طبری، ۱۴۱۲، ۲۹: ۱۵) و قاطعانه در جایگاه دینی خود بایستد، نه سازش کند و نه نرمش به خرج دهد (قطب، ۱۴۱۲، ۶: ۳۶۵۹). آیه ﴿وَلَا تَرْكُنُوا إِلَى الَّذِينَ ظَلَمُوا﴾ (هود: ۱۱۳) و آیات مشابه نیز دستوراتی در همین راستاست.

۳-۱. مهارت همدلی

همه انسان‌ها نیازمند محبت، عاطفه و توجه دیگران هستند. همچنین آنها نیازمندند که برای پرورش کمالات انسانی در خود، به دیگران محبت کنند و دیگران را از عاطفه و توجه خود بهره‌مند سازند. بر همین اساس، درک احساسات و مشکلات دیگران و همدلی با آنها یکی از مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی به‌شمار می‌رود که نقش چشمگیری در سلامت روانی

و در نتیجه سلامت رفتاری و ارتباطی دارد. بخش مهمی از نیازهای اساسی انسان نیازهای عاطفی است که با مهارت همدلی ارتباط دارد. همچنین بسیاری از اختلالات و نارسایی‌های شخصیتی، خلقی و رفتاری در بی توجهی به این نیاز اساسی و کمبود آن ریشه دارد. همدلی به معنای فهمیدن و پذیرفتن پیام اشخاص، موقعیت و احساسات آنهاست. همدلی توانایی انسان برای شناسایی و پاسخ‌دهی به حالات ذهنی دیگران است (Kusche & Greenberg, ۲۰۰۱: ۱۴۱)، و نیروی برانگیزنده رفتارهای اجتماعی است. همدلی دامنه‌ای از بینش اجتماعی تا توانایی برای فهم حالات عاطفی و شناختی و تجربه هیجانانگیز مشابه با دیگران را شامل می‌شود (Eisenberg & Miller, ۱۹۸۷: ۹۱).

اگر انسان با درک درستی از تفاوت‌های فردی بتواند مسائل و احساسات دیگران را حتی زمانی که در شرایط آنها قرار ندارد از دریچه چشم آنها ببیند و درک کند، به علایق و سلیقه دیگران احترام بگذارد و بتواند افراد مختلف را تحمل کند، از زوایای مختلف به مسائل بنگرد و برای هر یک از آن زوایا احترام قائل باشد، دارای حس همدلی است. این مهارت درک احساسات دیگران را امکان‌پذیر می‌کند و موجب گسترش رفتار اجتماعی مطلوب می‌شود. همدلی، روابط اجتماعی انسان را بهبود می‌بخشد و به بروز رفتارهای پذیرنده و حمایت‌کننده در قبال سایر انسانها می‌انجامد. همدلی نقش اساسی در زندگی اجتماعی دارد و نیروی برانگیزاننده رفتارهای اجتماعی و رفتارهایی است که انسجام گروهی را در پی دارد. همدلی، عنصری ضروری برای عملکرد موفقیت‌آمیز بین شخصی و پاسخ‌دهی هیجانی به احساسات فرد دیگر و فرایند زیربنایی تغییرات روانشناختی واقعی است که توانایی سهم شدن در حالات هیجانی، دریافت پس‌خوراند (بازخورد) از روابط بین شخصی و آگاهی از احساسات فرد دیگر را شامل می‌شود به کاهش مشکلات بین شخصی می‌انجامد و زمینه بهبود روابط اجتماعی را فراهم می‌کند. همدلی توانایی میانجی‌گری برخی از ویژگی‌هایی روانشناختی را دارد که بر روابط بین فردی تأثیر قابل توجهی می‌گذارند (صفاری‌نیا، دهستانی، فطری، ۱۳۹۶: ۱۵۰).

همدلی با تشابه زیاد میان دو طرف ارتباط بیشتر می‌شود و با کاهش تشابه و فزونی تخالف کاهش می‌یابد. فرد زمانی می‌تواند چون دیگری بباندد و چون او احساس کند (اساس و ماهیت همدلی) که شبیه او باشد. بنابراین یکی از مهم‌ترین عوامل همدلی عقیده واحد است. هرگاه قلب دو نفر به چیز مشترکی گرایش یافت، از جنبه معنوی به یکدیگر نزدیک می‌شوند. نزدیکی معنوی، افراد غیرمتجانس را گرد هم می‌آورد و آنها را همدل و همراه

می‌سازد. در روایات اسلامی بارها بیان شده که پیوند برادری‌ای که براساس معنویت و عقیده شکل می‌گیرد بسیار قوی‌تر و ریشه‌دارتر از برادری خونی و نسبی است (کلینی، ۳: ۲۴۲؛ صدوق، ۱۴۰۲: ۴۸؛ عروسی حویزی، ۵: ۸۶).

هدف مشترک نیز عامل دیگری در نزدیکی و همدلی میان افراد است. این که افراد، یک هدف را بپذیرند و به سمت آن حرکت کنند، موجب می‌شود همدلی و پیوندی استوار میان آنها پدید آید. هدف مشترک، سبب می‌شود اختلافات کنار نهاده شود و به جای آن، همدلی و صمیمیت میان افراد هم‌هدف پدید آید. قرآن کریم به این مقوله توجه داشته و می‌فرماید: ﴿وَاذْكُرُوا نِعْمَةَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا﴾ (آل عمران: ۱۰۳). در این آیه، خداوند تألیف قلوب مؤمنان را به خود نسبت داده، می‌گوید: خدا در میان دلهای شما الفت ایجاد کرد. شما را با اسلام کرامت بخشید، برادران مهربان و خیرخواه یکدیگر شدید (مغنیه، ۱۴۲۴، ۲: ۱۲۳).

افراد همدل، سه خصیصه مهم دارند: اول اینکه درباره نیازهای دیگران، نوعی احساس نگرانی دارند؛ دوم اینکه با دیگران اشتراک نظر دارند؛ یعنی قادرند خود را به جای دیگران بگذارند و از نگاه آنان به مسائل بنگرند؛ سوم اینکه احساسات همدلانه دارند و آن را از طریق رفتارهای مناسب نشان می‌دهند (Trobst & Embree, ۲۰۱۱: ۴۵). افرادی که همدلی بیشتر و قوی‌تری دارند به امور دیگران حساس‌ترند و به صورت عاطفی، به آنها پاسخ می‌دهند و به‌طور کلی، بهترین و بیشترین کمک را می‌کنند (گل‌پرور و دیگران، ۱۳۸۸: ۱۴۷). قرآن کریم این خصیصه را به‌عنوان یکی از ویژگی‌های پیامبر (ص) بیان نموده است: ﴿لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنْفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ بِالْمُؤْمِنِينَ رَءُوفٌ رَحِيمٌ﴾ (التوبه: ۱۲۸). معنای آیه این است که هان ای مردم! پیغمبری از جنس خود شما آمده است که یکی از اوصافش این است که از خسارت دیدن شما و از نابود شدن‌تان ناراحت می‌شود (طباطبایی، ۱۳۷۴، ۹: ۵۶۱). یعنی آنچه موجب رنج و زیان شما گردد بر او سخت و دشوار است (طبرسی، ۱۳۶۰، ۱۱: ۲۴۸). با رنج شما رنج می‌کشد و زیان شما او را ناراحت می‌کند. به همین دلیل، به هدایت شما حریص است.

همدلی به فرد اجازه برقراری ارتباط مؤثر با محیط اجتماعی پیرامون خود را می‌دهد. فرد را با محیط اجتماعی پیوند می‌زند، کمک به دیگران را برای فرد تسهیل و از وارد کردن آسیب به افراد دیگر جلوگیری می‌کند. این ویژگی‌ها به فرد کمک می‌کند تا کیفیت روابط بین شخصی خود را بهتر سازد و مشکلات کیفیت روابط بین شخصی را کاهش دهد (بشارتی و همکاران، ۱۳۹۰:

۷). مهارت همدلی باعث افزایش مردم‌آمیزی، صمیمیت و مسئولیت‌پذیری می‌شود. آموزش مهارت همدلی با فراهم کردن توانایی درک دیگران می‌تواند به کاهش رفتارهای تکانشی و بهبود روابط بین شخصی منجر شود (بگیان کوله‌مرز و همکاران، ۱۳۹۲: ۶). این مهارت در کاهش مشکلات بین اشخاص که بر اثر عدم درک درست رفتار دیگران ایجاد می‌شود بسیار مؤثر است و می‌تواند بر بهبود روابط بین فردی و تنظیم عواطف فرد تأثیر گذار باشد. این مهارت به دوست داشتن و دوست داشته شدن و در نتیجه روابط اجتماعی بهتر می‌انجامد.

۲. کارکردهای مهارت‌های ارتباطی در روابط اجتماعی

موفقیت در روابط اجتماعی، نیازمند برخورداری از مهارت‌های ارتباطی است. مهارت‌های ارتباطی به فرد کمک می‌کند تا بتواند مناسب با فرهنگ، اهداف خود را بیان کند. بدین معنی که فرد بتواند نظرها، عقاید، خواسته‌ها، نیازها و هیجان‌های خود را ابراز و به هنگام نیاز، بتواند از دیگران درخواست کمک و راهنمایی نماید. این توانایی به ایجاد روابط دوستانه کمک می‌کند و در سلامت روانی و اجتماعی و جلب حمایت اجتماعی نقش مؤثر دارد (صداقت و پورلطف‌الهی، ۱۳۸۸: ۷۳).

۲-۱. حل تعارضات بین فردی

تعارض در لغت به معنای اختلاف، تضاد، متعارض یکدیگر شدن، ناسازگاری کردن (معین، ۱۳۷۵، ۲۷۴)، و با هم مخالفت کردن (عمید، ۱۳۴۲: ۵۳۰) است. بر اساس لغت‌نامه انجمن روانشناسی آمریکا، تعارض در روابط بین شخصی، اشاره به توافق نداشتن و اختلاف و اصطکاک‌هایی دارد که در مواقعی که اعمال یا باورهای فرد یا افرادی برای افراد دیگر غیرقابل‌پذیرش باشد و مورد مقاومت قرار گیرد روی می‌دهد (vandenbos, ۲۰۰۷). تعارض و تنش، گستره‌ای از واکنش‌های افراد به یکدیگر را شامل می‌شود که از نبود توافق ساده، آغاز و به یک جنگ آشکار خاتمه خواهد یافت (Mayer, ۱۹۹۵: ۳۶۵).

قرآن کریم اختلاف را لازمه زندگی انسان‌ها دانسته و آن را اقتضای حکمت خداوند و سبب اختلاف را نیز حکمت و علم خدا می‌داند: ﴿وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَ لَا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ﴾ (هود: ۱۱۸): «و اگر پروردگار تو می‌خواست قطعاً همه مردم را امت واحدی قرار می‌داد، در حالی که پیوسته در اختلاف‌اند.» اختلاف، نتیجه طبیعی اختیاری است. با

اختیار است که فرد می‌تواند مسیری خلاف مسیر دیگران انتخاب کند و همین، سبب اختلاف آرا و نظرات می‌شود (مغنیه، ۱۴۲۴، ۴: ۲۷۹).

قرآن کریم مدیریت صحیح تعارض را با عنوان «دفع احسن» مطرح نموده است: ﴿وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ﴾ (فصلت: ۳۴): «و نیکی با بدی یکسان نیست. [بدی را] به آنچه که بهتر است دفع کن، آن‌گاه کسی که میان تو و او دشمنی است، گویی دوستی یک دل می‌شود.»

«هی أَحْسَنُ» یعنی بهترین وجه، هر کس در هر شرایطی، باید در تعارض با دیگران، بهترین راه را برگزیند و به بهترین صورت رفتار کند. گاهی بهترین کار، صبر و مداراست، گاهی عفو و اغماض، گاهی ادب و احترام، گاهی بذل و بخشش، و گاهی مجازات و کیفر؛ در هر حال، باید دید که در آن شرایط و در برابر آن عمل، چه راهی پسندیده‌تر است، همان را انجام داد. این راهبرد در غالب موارد، دشمنی‌ها را به دوستی، هیجان‌ها را به ثبات و آرامش، و خشم را به سکون تبدیل می‌کند (شاذلی، ۱۴۱۲، ۵: ۳۱۲۲). به کارگیری این راهبرد استوار و مؤثر نیازمند مهارت‌هایی مانند همدلی، گوش دادن، انتقال مؤثر پیام و ... است که در این مقاله با عنوان مهارت‌های ارتباطی از آنها یاد شده است.

۲-۲. کاهش خشونت

خشونت، استفاده از قدرت فیزیکی به منظور قراردادن دیگران در وضعیتی بر خلاف خواستشان است. از خشونت به عنوان ابزاری برای کنترل استفاده می‌شود، و در واقع، نوعی تلاش برای سرکوب و متوقف کردن طرف مقابل است. خشونت بعد از احساس خشم شدید بروز پیدا می‌کند، به نحوی که فرد با تخلیه آنی هیجان منفی می‌خواهد احساس راحتی کند (هزارجریبی، ۱۳۹۶).

مهارت‌های ارتباطی سبب افزایش توانایی در برقراری ارتباط مؤثر و حل و فصل اختلافات و مشکلات به شکلی سازنده می‌شود و فرد را از متوسل شدن به خشونت و تندی در موارد اختلاف و تضاد باز می‌دارد. مهارت‌های ارتباطی سبب می‌شود فرد به شکلی معقول و منطقی، خشم خود را تخلیه کند و با کلماتی مؤثر، به شکلی متعادل، احساسات خود را قاطعانه ابراز کند و از خشمی که نتیجه سرکوب عواطف و احساسات است در امان بماند، و در جایی که امکان رود رویی با موقعیت متعارض وجود ندارد، به شکلی جامعه‌پسند، خود را از رود رویی با شرایط نامساعد بیرون بکشد. همان توصیفی که قرآن کریم برای مقابله با

جاهلان توسط عباد الرحمن بیان می‌نماید: ﴿وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا﴾ (الفرقان: ۶۳). این افراد هنگام قرار گرفتن در موقعیتی که در شأن آنها نیست، به جای دعوا و خشونت، بسیار ماهرانه از موقعیت عبور می‌کنند و خود را از موقعیت‌های خشونت‌زا دور می‌کنند.

۲-۳. افزایش ارتباطات

کمک گرفتن از مهارت‌های ارتباطی، حضور در اجتماع و بهره گرفتن از مهارت‌ها و تجارب افراد شبیه خود را بهبود می‌بخشد و به داشتن روابط مناسب و حمایت اجتماعی بیشتر، توانایی انجام امور زندگی به شیوه‌های مطلوب و رضایت از خود و دیگران کمک می‌نماید (خسروی، صباحی و ناظری، ۱۳۹۳: ۳۱).

با افزایش مهارت‌های ارتباطی به فرمان قرآنی ﴿رَابِطُوا﴾ (آل عمران: ۲۰۰) جامعه عمل پوشیده می‌شود و فرد اطمینان بیشتری به قابلیت‌های خود به دست می‌آورد تا روابط اجتماعی برقرار کند و در موقعیت‌های اجتماعی مورد نیاز وارد شود و در نتیجه بهتر می‌تواند حمایت‌های عاطفی و اجتماعی بیرونی را به دست بیاورد. نتیجه چنین وضعیتی کاهش انزوای اجتماعی و کمتر فرو رفتن در احساس ناخوشایند تنهایی است.

پژوهش‌ها نشان داده که بین مهارت‌های ارتباطی و احساس تنهایی رابطه منفی و معناداری وجود دارد، به طوری که مهارت‌های ارتباطی، به طور معناداری احساس تنهایی را پیش‌بینی می‌کنند (میردریکوند و همکاران، ۱۳۹۶: ۶۳).

با کاهش مهارت‌های ارتباطی، روابط مفید و مؤثر با دوستان و نزدیکان کاهش می‌یابد و فرد کمتر می‌تواند از تجربه‌ها و همدلی‌ها و راهکارهای شایسته دیگران استفاده کند. بر اثر کم شدن رابطه، حمایت‌های مادی و روانی نیز کاهش می‌یابد و به افزایش احساس تنهایی منجر می‌شود (میکائیلی، رجبی، عباسی، زمانلو، ۱۳۹۳: ۳۲).

نتیجه

از آنچه گذشت به دست می‌آید که اگر بتوان فراگرد ارتباط بین انسان‌ها را به درستی بررسی کرد و قوانین حاکم بر آن را دریافت، می‌توان این قابلیت را در فرد ایجاد کرد که در ارتباط با دیگران موفق‌تر عمل کند.

آسیب‌های موجود در روابط اجتماعی زمانی به حداقل می‌رسد که فرد با توجه به توان

و ظرفیت خود، در مقابل عملکردهای دیگران رفتار مناسبی داشته باشد. رفتار مناسب و تشخیص آن در هر شرایطی، نیازمند مهارت‌هایی است که با وجود آنها می‌توان اختلالات و مشکلات روابط را به حداقل میزان آن کاهش داد. کسی که دارای مهارت‌های ارتباطی است، خود را به خوبی با محیط تطبیق می‌دهد و در هر شرایطی، رفتار مناسب را بروز می‌دهد؛ اما کسی که از مهارت‌های ارتباطی برخوردار نیست، معمولاً دچار مشکلات رفتاری است که بر روابط او تأثیر می‌گذارد.

ارتباط ماهرانه ارتباطی است که با شرایط و افراد منطبق باشد. هرچه این انطباق بیشتر و بهتر صورت گیرد، روابط مطلوب‌تری شکل می‌گیرد و برعکس، ضعف و ناتوانی در این مهارت‌ها آسیب‌های متعددی به ابعاد مختلف روابط اجتماعی وارد می‌کند و فرد را از مزایای رابطه با دیگران محروم می‌کند.

قرآن کریم با عنایت ویژه‌ای که به اجتماع و نقش آن در رشد و تکامل فرد دارد، در باب مهارت‌های اجتماعی، هم مبانی و پایه‌های اصلی را بیان نموده و هم دستورات اخلاقی متناسب با آن را، با بیانی کلی، تمامی مسائل اخلاقی قرآن کریم در راستای بهبود مهارت‌های ارتباطی است که عمل بر اساس آنها روابط را به بهترین شکل سامان می‌بخشد؛ اما آنچه در حوزه مهارت‌های ارتباطی از اهمیت بیشتری برخوردار است عبارت‌اند از: خودآگاهی، توانایی دریافت و ارسال پیام، گوش دادن، و ارتباط توأم با قاطعیت و همدلی. تأثیر این مهارت‌ها که از مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی در علوم ارتباطات نیز به شمار می‌آیند، در بهبود روابط اجتماعی انسان، در پژوهش‌های مختلف، به اثبات رسیده است.

مهارت‌های غیرکلامی مهم‌ترین مهارت در روابط اجتماعی به شمار می‌آید. در این مهارت، آغاز سخن و گزینش کلمات و صراحت لهجه اهمیت ویژه‌ای دارد. در مهارت‌های غیرکلامی نیز لحن، تُن و آهنگ صدا، و به‌خصوص حالت چهره در چگونگی و ادامه ارتباط تأثیر بسزایی دارد.

نتایج این پژوهش در راستای پژوهش‌های پیشین و تکمیل‌کننده آنها می‌باشد. مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی را از آیات قرآن استخراج کرده و علاوه بر تبیین مهارت‌ها به نقش آنها در ارتباطات پرداخته که در میان پژوهش‌های انجام شده کم‌نظیر است.

منابع:

*قرآن کریم

*نهج البلاغه

- ۱- اسدی، معصومه، (۱۳۸۷)، *صراحت لهجه چیست؟* جام جم، س ۹، ش ۲۳۸۳.
- ۲- اشرفی، مهناز؛ منجری، فرزانه، (۱۳۹۲)، *اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان پرخاشگری دانش‌آموزان دختر دوره متوسطه*، پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری، ش ۱، پ ۴، ۲۷_۴۵.
- ۳- اشرفی ریزی، حسن؛ امرایی، مرتضی، بهرامی، سوسن؛ سموعی، راحله، (۱۳۹۱)، *مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آنها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان*، فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، ش ۱، ۷۵_۹۰.
- ۴- باردن، لورنس، (۱۳۷۵)، *تحلیل محتوا*، ترجمه: ملیحه آشتیانی. تهران: دانشگاه تهران.
- ۵- باستانی، قادر، (۱۳۸۶)، *اصول و تکنیک‌های برقراری ارتباط مؤثر با دیگران*، تهران: ققنوس.
- ۶- بانوی امین، نصرت، (۱۳۶۱)، *مخزن العرفان در تفسیر قرآن*، تهران: نهضت زنان مسلمان.
- ۷- برقی، احمد بن محمد، (۱۳۷۱)، *المحاسن*، قم، دارالکتب الاسلامیه.
- ۸- برکو، ری ام؛ ولوین، آندرو دی؛ ولوین، دارلین آر، (۱۳۷۸)، *مدیریت ارتباطات: فردی و عمومی*، ترجمه: دکتر سید محمد اعرابی و داود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- ۹- بشارتی، محمدعلی؛ خدابخش، محمدرضا؛ فراهانی، حجت‌الله؛ رضازاده، محمدرضا، (۱۳۹۰)، *نقش واسطه خودشیفتگی در رابطه بین همدلی و کیفیت روابط بین شخصی، روانشناسی کاربردی*، س ۵، ش ۱، ۷_۲۳.
- ۱۰- بگیان کوله مرز، محمدجواد؛ پژوهی‌نیا، شیما؛ رضازاده، بابک، (۱۳۹۲)، *اثربخشی آموزش گروهی همدلی بر بهبود روابط بین شخصی و خودتنظیمی عاطفی دانش‌آموزان دارای نشانه‌های ADHD*، روانشناسی مدرسه، ش ۲، ۶-۲۸.
- ۱۱- بولتون، رابرت، (۱۹۹۳)، *روانشناسی روابط انسانی: مهارت‌های مردمی*. ترجمه: حمیدرضا سهرابی. تهران: رشد.
- ۱۲- بیگی، خشایار؛ فیروزبخت، مهرداد، (۱۳۷۷)، *مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی*، تهران: انتشارات رشد.
- ۱۳- ثقفی، ابراهیم بن محمد، (بی‌تا)، *الغارات*، تهران: وزارت ارشاد.
- ۱۴- حر عاملی، محمد بن الحسن، (۱۴۰۹)، *وسایل الشیعه*، قم، مؤسسه آل‌البیت.
- ۱۵- حرانی، حسن بن شعبه، (۱۴۰۴)، *تحف العقول*، قم، جامعه مدرسین.
- ۱۶- حسکانی، عیدالله بن احمد، (۱۴۱۱)، *شواهد التنزیل لقواعد التفضیل*، تهران: وزارت ارشاد.
- ۱۷- خسروی، معصومه؛ صباحی، پرویز؛ ناظری، امیر، (۱۳۹۳)، *اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی در کاهش احساس تنهایی و افسردگی زنان مطلقه*. دانشور پزشکی، ش ۱۱۲، ۳۱_۴۰.
- ۱۸- خلعتبری، حسام‌الدین؛ بیگی، مجید، (۱۳۹۶)، *اصول اخلاقی ارتباطات کلامی در قرآن*، فصلنامه علوم خبری، ش ۲۴، ۲۳_۳۳.

- ۱۹- رشید، خسرو؛ مرادی، آزاده، (۱۳۹۶)، تعیین نقش متغیرهای ارتباطی در پیش‌بینی طلاق عاطفی، پژوهش‌های جامعه‌شناسی معاصر، س ۶، ش ۱، ۱۳۳-۱۵۱.
- ۲۰- رضایی، ایرج، (۱۳۹۳)، نقش رفتارهای غیرکلامی در ارتباطات انسانی از منظر آیات و روایات اسلامی، بصیرت و تربیت اسلامی، س ۱۱، ش ۳۱، ۸۰-۹۲.
- ۲۱- شعاری‌نژاد، علی‌اکبر، (۱۳۸۵)، نگاهی نو به روانشناسی انسان سالم، تهران: انتشارات اطلاعات.
- ۲۲- شیربندی، شکوفه، (۱۳۹۵)، اصول حاکم بر ارتباطات پیامبر اعظم در دوران مکی، فرهنگ پژوهش، ش ۲۲، ۶۷-۸۳.
- ۲۳- صبورابراهیمی، سیدمحمد، غباری‌بناب، باقر؛ ابراهیمی، آرام، (۱۳۹۴)، اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی کارکردی بر پررخاشگری و رفتارهای تکلیف‌مدار دانش‌آموزان، تعلیم و تربیت استثنایی، ش ۷، ۲۵-۴۱.
- ۲۴- صداقت، کامران؛ پورلطف‌الهی، نازلی، (۱۳۸۸)، بررسی رابطه مهارت‌های اجتماعی با سازگاری زناشویی زنان شاغل تبریز، مطالعات جامعه‌شناسی، ش ۳، ۷۳-۹۰.
- ۲۵- صفاری‌نیا، مجید؛ دهستانی، م. هدی؛ فطری، اعظم، (۱۳۹۶)، اثر میانجی همدلی، نشخوار فکری و خشم در رابطه بین خودشیفتگی و فقدان بخشش میان فردی. شناخت اجتماعی، ش ۲، ۱۴۳-۱۵۴.
- ۲۶- ضیغمی محمدی، شراره؛ حقیقی، سولماز، (۱۳۸۷)، بررسی رابطه به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی با ارتباط و همکاری میان پرستاران و پزشکان بیمارستان تأمین اجتماعی البرز کرج در سال ۱۳۸۷، فصلنامه علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی، ش ۲، ۴۵-۵۸.
- ۲۷- طباطبایی، سیدمحمدحسین، (۱۳۷۴)، تفسیر المیزان، ترجمه: سیدمحمدباقر موسوی. قم: دفتر انتشارات اسلامی.
- ۲۸- طبرسی، فضل بن حسن، (۱۳۶۰)، مجمع‌البیان فی تفسیر القرآن، تهران: انتشارات فراهانی.
- ۲۹- طبرسی، حسن بن فضل، (بی‌تا)، مکارم الاخلاق. تهران: فراهانی.
- ۳۰- طبری، محمدبن جریر، (۱۴۱۲)، جامع‌البیان فی تفسیر القرآن، بیروت: دارالمعرفه.
- ۳۱- طوسی، ابوجعفر محمد بن حسن، (۱۴۱۴)، الأمالی، قم: دارالثقافه.
- ۳۲- علیمردانی، صدیقه؛ باغبان، ایران؛ فاتحی زاده، مریم‌السادات؛ جلالی، محمود، (۱۳۸۴)، مقایسه اثربخشی فرآیند داوری و مشاوره خانواده بر کاهش تعارض زوجین مراجع‌کننده به دادگاه‌های خانواده شهر اصفهان، جامعه‌شناسی کاربردی، ۲(۳۸)، ۱۳۷-۱۶۸.
- ۳۳- فخررازی، محمدبن عمر، (۱۴۲۰)، مفاتیح‌الغیب، بیروت: دار احیاء التراث العربی.
- ۳۴- فرهنگی، علی‌اکبر، (۱۳۸۰)، ارتباطات انسانی، تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.
- ۳۵- قراچه‌داغی، مهدی، (۱۳۷۹)، چگونه خودمان را دوست بداریم؟ تهران: نوین کتاب‌گویا.
- ۳۶- قرائتی، محسن، (۱۳۸۳)، تفسیر نور، تهران: درس‌هایی از قرآن.
- ۳۷- قطب، سید، (۱۴۱۲)، فی ظلال القرآن، بیروت: دارالشروق.
- ۳۸- کلینی، محمدبن یعقوب، (۱۴۰۷)، الکافی. تهران: دارالکتب الاسلامیه.
- ۳۹- گل‌پرور، محسن؛ عریضی، حمیدرضا؛ مدنی قهفرخی، سعید، (۱۳۸۸)، نقش نگرش به رفاه

- اجتماعی در رابطه همدلی و گرایش اجتماعی با عدالت اجتماعی، رفاه اجتماعی، ش ۳۲، ۱۴۷-۱۶۲.
- ۴۰- محدث نوری، میرزا حسین، (۱۴۰۸). مستدرک الوسائل، قم: مؤسسه آل البيت.
- ۴۱- محسنیان راد، مهدی، (۱۳۹۶)، ارتباط شناسی، تهران: سروش.
- ۴۲- مراغی، احمد بن مصطفی، (بی تا)، تفسیر المراغی، بیروت: دار احیاء التراث العربی.
- ۴۳- مطهری، مرتضی، (۱۳۸۴)، مجموعه آثار، تهران: انتشارات صدرا.
- ۴۴- معین، اطهر؛ عنبری اکمل، کبری، (۱۳۸۸)، احساس تنهایی سالمندان، نقش مهارت های ارتباطی، حمایت اجتماعی و ناتوانی عملکردی پرستاری سالمندان، ش ۲، ۲۹-۳۸.
- ۴۵- مغنیه، محمد جواد، (۱۴۲۴)، تفسیر الکاشف، تهران: دارالکتب الاسلامیه.
- ۴۶- مفضل بن عمر، (بی تا)، توحید المفضل، تهران: انتشارات وزارت ارشاد.
- ۴۷- مکارم شیرازی، ناصر، (۱۳۷۴)، تفسیر نمونه، تهران: دارالکتب الاسلامیه.
- ۴۸- میردریکوند، فضل الله؛ اداوی، حمیده؛ امیریان، لیلا؛ خدایی، سجاد، (۱۳۹۶)، بررسی رابطه بین حمایت اجتماعی و افسردگی با نقش میانجی احساس تنهایی در بین سالمندان، پرستاری سالمندان، ش ۲، ۶۳-۷۵.
- ۴۹- میکائیلی، نیلوفر؛ رجبی، سعید؛ عباسی، مسلم؛ زمانلو، خدیجه، (۱۳۹۳)، بررسی ارتباط تنظیم هیجان و عواطف مثبت و منفی با عملکرد و فرسودگی تحصیلی در دانشجویان، روانشناسی تربیتی، ش ۳۲، ۳۲-۵۳.
- ۵۰- نجاتی، وحید، (۱۳۸۸)، بررسی ارتباط بین کارکردهای شناختی اجرایی مغز با سلامت روان در سالمندان، مطالعات روانشناختی، ش ۲، ۲۷-۴۴.
51. Craig-Unkefer, L.A., & Kaiser, A.P.(2002). Improving the social communication skills of at-risk preschool children in a play context. Topics in early childhood special education, copyright: Looks mart.
52. Eisenberg, N. & Miller, D. A. (1987). The relation of empathy to prosocial and related behaviors. Psychological Bulletin, 10: 91-119.
53. Harjie, q & Dickson, d. 2004, skilled interpersonal communication. London: routledge.
54. Kusche, C. A., & Greenberg, M. T. (2001). PATHS in your classroom: Promoting emotional literacy and alleviating emotional distress. Inj. Cohen (Ed), social emotional learning and the elementary school child: A Guid For Educators New York: Teacher College Press (PP. 140-161).
55. Shiomi, k, matsushima, r. & kuhhlman, d, m. (2000) shiness in segf disclosure mediated by social skill. Sychologicag reports, 86, 333-338.
56. Trobst K.K., Collins R.L., & Embree J.M. The role of emotion in social support provision: Gender, empathy and expressions of distress. Journal of social and Personal Relationships, 2011. 45-62

REFERENCES

* The Holy Quran.

* Nahj Al-Balaghah.

- 1- Alimardani, Siddiqeh; Baghban, Iran; Fatehizadeh, Maryam Sadat; Jalali, Mahmoud (1384), Comparison of the effectiveness of family counseling and meditative process on reducing conflict between couples referring to family courts in Isfahan, *Applied Sociology*, 2 (38), 137-168.
- 2- Asadi, Masoumeh. (1387), Sarahat-e Lahjeh Chist? *Jam-e Jam*, Year 9, No. 2383.
- 3- Ashrafi Rizi, Hasan; Omaryi, Morteza, Bahrami, Susan; Samui, Raheleh, (1391), Components of communication skills and their relationship with demographic characteristics in librarians of Isfahan University and Medical Sciences Faculty of Isfahan University, *Quarterly Journal of Information Systems and Services*, 1 (5), 75-90.
- 4- Ashrafi, Mahnaz; Monjezi, Farzaneh, (1392), The effectiveness of communication skills training on the level of aggression of female high school students, *Cognitive and Behavioral Sciences Research*, 1 (4). 27-45.
- 5- Banuye Amin, Nusrat. (1361), *Makhzan al-Irfan fi Tafisr al-Qur'an*, Tehran: Muslim women movement.
- 6- Barden, Lawrence. (1375), *Content Analysis*, Translated by: Maliha Ashtiani, Tehran: University of Tehran.
- 7- Barqi, Ahmad bin Muhammad. (1371), *Al-Mahasin, Dar al-Kutub al-Islamiyah*.
- 8- Basharati, M; Farahani, H; Rashazadeh, M, (1390), The mediating role of narcissism in the relationship between empathy and the quality of interpersonal relationships, *Applied Psychology*, 5 (1), 7-23.
- 9- Bastani, Qader (1386). *Principles and techniques of effective communication with others*. Tehran: Qoqnoos.
- 10- Begian Koleh Marz, Mohammad Javad; Pajuhiniya, Shima; Rezazadeh, Babak. (1392), The effectiveness of empathy group-training on improving interpersonal relationships and emotional self-regulation of students with ADHD symptoms, *School Psychology*, 2 (2). 6-28
- 11- Beigi, Khashayar; Firoozbakht, Mehrdad. (1377). *Social Skills in Interpersonal Communication*, Tehran: Roshd Publications.
- 12- Berko , Roy M; Wolvin, Andrew D; Wolvin, Darlyn R, (1378), *Communication Management: Individual and Public*, translated by: Dr. Seyed Mohammad Arabi and Davood Izadi, Tehran: Cultural Research Office.
- 13- Bolton, Robert. (1993), *Human Relations Psychology: Public Skills*, Translated by: Hamid Reza Sohrabi, Tehran: Roshd Publications.
- 14- Craig-Unkefer, L.A., & Kaiser, A.P.(2002). Improving the social communication skills of at-risk preschool children in a play context. *Topics in early childhood special education*, copyright: Looks mart.
- 15- Eisenberg, N. & Miller, D. A. (1987). The relation of empathy to prosocial and related behaviors. *Psychological Bulletin*, 10: 91-119.
- 16- Fakhr Razi, Muhammad bin Umar. (1420), *Mafatih al-Ghaib*, Beirut: Dar Al-Ihya Al-Turath Al-Arabi.

- 17- Farhangi, Ali Akbar, (1380), Human Communications, Tehran: Rasa Cultural Services Institute.
- 18- Golparvar, Mohsen; Arizi, Hamidreza; Madani Ghahfarrokhi, Saeed, (1388), The role of attitude to social welfare in the relationship between empathy and social orientation with social justice, *Social welfare*, 9 (32). 147-162.
- 19- Harjie, q & Dickson, d. 2004, skilled interpersonal communication. London: routledge.
- 20- Harrani, Hasan Ibn Shuba, (1404), Tuhaful-Uqool, Qom, Seminary Teachers Association.
- 21- Hasakani, Obaidullah bin Ahmad, (1411), Shawahid Al-Tanzil li Qawaid al-Tafdhil, Tehran: Ministry of Guidance.
- 22- Hurr al-Amili, Muhammad ibn al-Hasan. (1409), Wasail Al-Shia, Qom, Aal al-Bayt Institute.
- 23- Khalatbari, Hesamuddin; Beigi, Majid. (1396), Ethical principles of verbal communication in the Qur'an, *Quarterly Journal of News Sciences*, No. 24, 23-33.
- 24- Khosravi, Masoumeh; Sabahi, Parviz; Nazeri, Amir (1393), The effectiveness of communication skills training in reducing feelings of loneliness and depression in divorced women, *Daneshver-e Pezeshki*, 21 (3), 31-40.
- 25- Koleini, Muhammad ibn Ya`qub, (1407), Al-Kafi, Tehran: Dar al-Kutub al-Islamiyyah.
- 26- Kusche, C. A., & Greenberg, M. T. (2001). PATHS in your classroom: Promoting emotional literacy and alleviating emotional distress. Inj. Cohen (Ed), *social emotional learning and the elementary school child: A Guid For Educators* New York: Teacher College Press (PP. 140-161).
- 27- Makarem Shirazi, Naser. (1374). Tafsir-e Nomooneh. Tehran: Dar al-Kutub al-Islamiyah.
- 28- Maraghi, Ahmad bin Mustafa. (No Date). Tafsir al-Maraghi. Beirut: Dar Al-Ihya Al-Turath Al-Arabi.
- 29- Michaeli, Nouloufar; Rajabi, Saeed; Abbasi, Muslim; Zamanlu, Khadijeh. (1393). Examining the relationship between emotion regulation and positive and negative emotions with performance and academic burnout in university students, *Educational Psychology*, 10 (32), 32-53.
- 30- Mirdrikvand, Fazlullah; Adavi, Hamideh; Amirian, Leila; Khodaei, Sajjad. (1396). Examining the relationship between social support and depression with the mediating role of loneliness among the elderly, *Geriatric Nursing*, 2 (3), 63-75.
- 31- Moeen, At'har; Anbari Akmal, Kebri. (1388). Elderly loneliness, the role of communication skills, social support and functional disability, *Geriatric Nursing*, 2 (1), 29-38.
- 32- Mohsenianrad, Mehdi. (1396). Ertebat Shenasi. Tehran: Soroush.
- 33- Motahhari, Morteza. (1384). Majmu'a Asar, Tehran: Sadra Publications.
- 34- Mufaddal bin Umar. (No Date). Tawhid al-Mufaddal. Tehran: Ministry of Guidance Publications.
- 35- Mughniyah, Mohammad Jawad (1424). Tafsir al-Kashif. Tehran: Dar al-Kutub al-Islamiyah.
- 36- Muhaddith Nouri, Mirza Hussein. (1408). Mustadrak Al-Wasayl, Qom: Al-Bayt Institute.
- 37- Nejati, Vahid. (1388). Examining the relationship between executive cognitive functions of the brain and mental health in the elderly. *Psychological Studies*, 5 (2), pp. 27-44.

- 38- Qaraati, Mohsen, (1383), Tafsir-e Noor, Tehran: Lessons from the Quran.
- 39- Qaracheh Daghi, Mehdi, (1379), How to love ourselves? Tehran: Novin Ketab-e Gooya.
- 40- Qutb, Sayyid, (1412), Fi Dhilal al-Qur'an. Beirut: Dar Al-Shorouq.
- 41- Rashid, Khosrov; Moradi, Azadeh. (1396). Determining the role of communication variables in predicting emotional divorce, Contemporary Sociological Research, Vol. 6, No. 1, 133-151.
- 42- Rezaei, Iraj. (1393), The role of non-verbal behaviors in human communication from the perspective of Islamic verses and hadiths, Islamic Insight and Education. Vol. 11, No 80-92.
- 43- Saboor Ebrahimi, Seyed Mohammad, Ghobari Bonab, Baqer; Ebrahimi, Aram. (1394), The effectiveness of functional communication skills, a study on aggression and task-oriented behaviors of students, Exceptional Education, Vol. 7, No. 135. 25-41.
- 44- Sadaghat, Kamran; Purlotfollahi, Nazli, (1388), Examining the relationship between social skills and marital adjustment of working women in Tabriz, Sociological Studies, Vol. 3, 73-90.
- 45- Saffarinia, Majid; Dehestani, Mehdi; Fitri, Azam, (1396), The mediating effect of empathy, rumination and anger on the relationship between narcissism and lack of interpersonal forgiveness, Social Cognition, 6 (2), 143-154.
- 46- Shiomi, k, matsushima, r. & kuhhlman, d, m. (2000) shiness in segf disclosure mediated by social skill. Sychologicag reports, 86, 333-338.
- 47- Shirbandi, Shokoofeh, (1395), Principles Governing the Communication of the Prophet in the Meccan Era; Dictionary of Culture, No. 22, 67-83.
- 48- Shoarinehad, Ali Akbar (1385). A new look at the psychology of a healthy person. Tehran: Ettelaat Publications.
- 49- Tabari, Muhammad ibn Jarir, (1412), Jami' al-Bayan fi Tafsir al-Qur'an. Beirut: Dar al-Ma'ri-fah.
- 50- Tabarsi, Fadhl Ibn Hasan, (1360), Majma' al-Bayan fi Tafsir al-Qur'an. Tehran: Farahani Publications.
- 51- Tabarsi, Hasan Ibn Fadhl, (No Date), Makarem Al-Akhlaq, Tehran: Farahani Publications.
- 52- Tabatabai, Sayyid Mohammad Hussein. (1374). Tafsir Al-Mizan, Translated by: Seyed Mohammad Baqer Mousavi. Qom: Islamic Publications Office.
- 53- Thaqafi, Ibrahim bin Muhammad. (No Date), Al-Gharat, Tehran: Ministry of Guidance.
- 54- Trobst K.K., Collins R.L., & Embree J.M. The role of emotion in social support provision: Gender, empathy and expressions of distress. Journal of social and Personal Relationships, 2011. 45-62.
- 55- Tusi, Abu Ja'far Muhammad ibn Hasan. (1414), Al-Amali, Qom, Dar al-Thaqafah.
- 56- Zeighami Mohammadi, Sharareh; Haghighi, Solmaz, (1387), Examining the relationship between the use of communication skills and communication and cooperation among nurses and physicians of Alborz Social Assurance Hospital in Karaj in 2008, Journal of Islamic Azad University. 19 (2). 45-58.