

طراحی الگوی ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای قرآن کریم مبتنی بر تحلیل مضمون

مقاله پژوهشی

اصیل

Original
Article

سید محسن موسوی^۱، رضا ابراهیم‌زاده دستجردی^۲، علی رشیدپور^۳

چکیده

هدف: مقاله حاضر با هدف طراحی الگوی ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای قرآن کریم انجام شد. **روش:** سؤال اصلی پژوهش این بود که الگوی ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای قرآن کریم چیست و مؤلفه‌های ارتباطات انسانی بر مبنای قرآن کریم چه عواملی اند. برای پاسخ، از روش تحلیل مضمون استفاده شد. حوزه پژوهش، کلیه آیات قرآن بود که مضامین مربوط به ارتباطات انسانی از آنها استخراج شد. با استفاده از تفسیر نور، ۴۸۲ آیه شناسایی و در گام دوم، ۶۹۵ مفهوم معنادار از ترجمه و تفسیر این آیات، استخراج و دسته‌بندی شد. **یافته‌ها:** با توجه به روش تحلیل مضمون، مضامین مرتبط با ارتباطات انسانی از آیات استخراج شد که پس از تلفیق و حذف کدهای مشترک، ۲۹۰ مضمون کلیدی، ۵۴ مضمون یکپارچه‌کننده و پنج مضمون کلان حاصل شد. از روایی محتوایی استفاده و نتایج با اساتید صاحب‌نظر علوم قرآنی ارزیابی شد که نشان از روایی قابل قبول داشت. از روش هولستی برای پایایی استفاده شد که میزان پایایی محاسبه شده ۰/۸۷۶ بود. **نتیجه‌گیری:** یافته‌ها، پنج مضمون کلان با عناوین نیک‌سرشتی تعامل‌گر، آزادمنشی در گفت‌وگو، کنش ارتباطی جرأت‌ورزانه، ساختارمندی در گفتار و شنود مؤثر را شناسایی کرد و نتایج در قالب شبکه مضامین، تحلیل و الگوی نهایی تدوین شد.

واژگان کلیدی: ارتباطات اثربخش، نیک‌سرشتی، آزادمنشی، کنش ارتباطی، شنود مؤثر.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

دریافت مقاله: ۰۰/۰۷/۰۱؛ تصویب نهایی: ۰۰/۱۰/۲۳.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.
۲. دکترای تخصصی مدیریت رسانه؛ استادیار گروه مدیریت دولتی و رسانه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران (نویسنده مسئول) / نشانی: اصفهان؛ ارغوانیه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) / نامبر: ۳۵۰۰۴۰۶۰ / Email: ebrahimzadeh@khuisf.ac.ir
۳. دکترای تخصصی مدیریت فرهنگی؛ دانشیار گروه مدیریت و برنامه‌ریزی امور فرهنگی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

الف) مقدمه

انسان در نتیجه فرایند اجتماعی شدن، برخی از مهارت‌های ارتباط بین فردی را کسب می‌کند؛ اما سطح عملکرد او در این مهارت‌ها را می‌توان بهبود بخشید. هر فردی برای آنکه در روابط انسانی خود فهمیده‌تر، مؤدب‌تر، صمیمی‌تر، آزاد اندیش‌تر، صریح‌تر و عینی‌تر رفتار کند، از ظرفیت بالایی برخوردار است. اما این ظرفیت باید توسعه یابد که برای توسعه، نیاز به درک اصول ارتباطات اثربخش انسانی است. از سوی دیگر، سبک زندگی اسلامی به عنوان ساحتی مهم از فرهنگ، ابعاد متعددی دارد که به یقین، یکی از مهم‌ترین آنها، سبک ارتباطی افراد در جامعه دینی است. بنابر این، شناخت مؤلفه‌ها و ویژگی‌های ارتباطات انسانی اثربخش از منظر آثار منتشره در حوزه اسلام، اهمیت بسزایی دارد. با بررسی آثار منتشر شده در حوزه ارتباطات انسانی اسلامی به آثار متعددی برمی‌خوریم که البته بیشتر در حوزه اخلاقی - تربیتی‌اند و نگاه همه‌جانبه در آنها کمتر مد نظر بوده است.

مطابق آیات قرآن (آل عمران: ۱۵۹) و تبیین اندیشمندان، یکی از علل عمده نفوذ گسترش دین اسلام، نظام ارتباطی و رفتاری آن و نحوه معاشرت پیامبر اکرم (ص) بوده است. همچنین بخش عمده‌ای از اخلاق اسلامی، مثل ایثار، گذشت، تواضع، حُسن برخورد و مهربانی نیز صرفاً در زندگی اجتماعی و عرصه ارتباطات میان فردی امکان ظهور و بروز خواهد داشت. از این رو، نگاه دینی بر لزوم ارتباطات انسانی تأکید دارد و از تندخویی، اختلاف و قطع روابط نهی می‌کند. قرآن کریم از اهل ایمان خواسته است محور تمام اعمال، از جمله ارتباطاتشان، رضایت الهی و توجه به معیارهای دینی باشد. ارتباطات فرد مسلمان، هدفمندانه و بر اساس محبت و ایمان به خدا شکل می‌گیرد. البته این مسئله در دین اسلام محدود به آیات قرآن نیست و در روایات نقل شده از امامان معصوم هم مطرح شده است. امام رضا (ع) در ضمن حدیثی مفصل، پس از توصیه به رفتارهای ارتباطی الفت‌دهنده، همانند راستگویی، امانت‌داری و اجتناب از مجادله، توصیه می‌فرماید که اهل ایمان با یکدیگر رفیق باشند و به همدیگر روی خوش نشان دهند. در روایتی دیگر، امام (ع) ارتباطات نامطلوب را نشانه خبیثت باطن معرفی کرده، می‌فرماید: «شما برادر دینی یکدیگرید و آنچه میان شما جدایی انداخته، درون پلید است. به این سبب، باری از دوش همدیگر بر نمی‌دارید و برای هم خیرخواهی نمی‌کنید و با هم دوستی نمی‌ورزید».

از سوی دیگر، گفته شده رفتارهایی که به نحوی منجر به محبت می‌شوند، به ویژه همنشینی و معاشرت که ارتباطاتی نزدیک است، موجب تأثیر در بینش و نحوه نگاه طرفین ارتباط نیز خواهد شد. بنابر این، از نگاه دینی، الگوی ارتباطی انسان مؤمن و جامعه مسلمان، با سایر نظامهای ارتباطی متفاوت است. بر اساس آنچه بیان شد، در این مقاله سعی شده است با بررسی دقیق آیات قرآن مجید، موارد مرتبط با ارتباطات میان فردی اثربخش، شناسایی و در قالب روش تحلیل مضمون، مؤلفه‌ها، مضامین و شاخصهای ارتباطات میان فردی سازماندهی شوند. سپس با ایجاد شبکه مضامین، الگوی نهایی ارتباطات انسانی اثربخش ارائه

شود. منظور از ارتباطات انسانی اثربخش در این تحقیق، نحوه ارتباطات بین فردی مد نظر قرآن کریم است که به صورت اثربخش اعمال می شود.

۱. مسئله پژوهش

از ضروری ترین نیازهای اساسی انسان، نحوه برقراری ارتباطات اثربخش بین فردی برای بهره‌وری از زندگی اجتماعی و رمز اثربخشی ارتباطات، شناخت زوایای مختلف ارتباطات بین فردی است. مطابق پژوهشهای انجام شده، ۰/۷۵ وقت انسانها در روز صرف ارتباطات بین فردی می شود. همچنین ۰/۷۵ موفقیت‌های افراد به کیفیت برقراری ارتباط با دیگران بستگی دارد. با پنج دقیقه ارتباط ناسالم، معادل هشت ساعت انرژی مفید فرد مشاخره کننده از بین می رود. تأثیر محرومیت از روابط اجتماعی، معادل عوارض استعمال ۱۵ نخ سیگار در طول روز است و ۰/۷۰ مشکلات افراد، از ارتباطات بین فردی ضعیف ناشی می شود. (باورز، ۱۹۸۵: ۲۴)

انسان موجودی اجتماعی است که انس و ارتباط با دیگران، از ضروریات زندگی او به شمار می آید. قرآن مجید برای برقراری ارتباط با دیگران و نحوه معاشرت با آنان، مهارت‌های ویژه‌ای ارائه کرده که یکی از مهم ترین آنها، مهارت‌های ارتباطی است (شرفی، ۱۳۹۶: ۱۴۳). مهم ترین ابزار برای برقراری ارتباط، بیان است؛ لذا هدف خلقت بدون وجود بیان، تحقق نخواهد پذیرفت. کمال انسانیت در صورت برقراری ارتباط حاصل می شود. نعمت بیان پس از وجود، در درجه دوم اهمیت است. در مقام معرفی انسان، اولین صفتی که انسان را بر سایر موجودات امتیاز و برتری می بخشد، این است که به وی قوه بیان عطا شده و او را به این صفت، برتری بخشیده است (امین، ۱۳۸۹: ۳۲۴). پس لازمه برقراری ارتباط، بیان است و برقراری ارتباط، اولین ضرورت زندگی اجتماعی است.

ارتباط پدیده‌ای است که طی آن اطلاعات منتقل می شوند. اگر اطلاعات به نحوی انتقال یابند که در ذهن فرستنده و گیرنده معنای واحدی شکل گیرد، می توان گفت که ارتباط کامل بوده است (نصیری، ۱۳۹۸: ۱۸). ارتباطات انسانی و گفتگوی انسانها در جوامع مختلف، یکی از ضرورت‌های اجتناب ناپذیر زندگی است که بدون آن امکان ادامه حیات و قرار گرفتن در مسیر کمال وجود نخواهد داشت؛ زیرا در این صورت، آدمی به انزوای مطلق کشیده خواهد شد. در این زمینه باید اذعان داشت که اسلام دینی است که پایه آیین خود را بسیار صریح و روشن بر اساس اجتماع قرار داده است. هر فرد انسانی، فطرتاً اجتماعی است. به طوری که تاریخ و آثار مشهور نشان می دهند، انسان پیوسته در حال اجتماع زندگی می کرده است. قرآن به بهترین صورت، از این مطلب خبر داده است؛ در آیه ۱۹۵ سوره آل عمران می فرماید: هر یک از شما وابسته به دیگری است (طباطبایی، ۱۳۹۷: ۴۸). در جوامع، بسیاری از مشکلات اجتماعی، اقتصادی و سیاسی بر اثر بی توجهی به ارتباطات درست با دیگران و عدم آشنایی با ظرایف و زوایای این علم از طرف بسیاری شهروندان است (زارعی متین، ۱۳۹۵: ۱۱۷). انسانها با برقراری ارتباط می توانند به کشف واقعیتها و روابط بین

۲۳۸ ♦ طراحی الگوی ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای قرآن ...

پدیده‌ها دست یابند. قرآن مجید برای برقراری ارتباط با دیگران و نحوه معاشرت با آنان، مهارت‌های ویژه‌ای را معرفی کرده که یکی از مهم‌ترین آنها، مهارت‌های ارتباطی است (شریفی، ۱۳۹۶: ۱۴۹). از آنجا که ارتباطات در زندگی ما نقش حیاتی ایفا می‌کند، شایسته توجه دقیق است. (اسفغان، ۱۳۹۷: ۱۱)

مسئله اصلی این تحقیق آن است که مؤلفه‌های ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای قرآن کریم چه عواملی اند؟ و این عوامل چگونه در قالب یک الگوی معنادار ارتباطی، معنادار می‌شوند؟ لذا این تحقیق به دنبال طراحی الگوی ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای قرآن کریم است.

اثربخشی ارتباطات میان‌فردی دارای خصوصیتی است. این خصوصیات به پنج ویژگی عمده قابل تفکیک است که عبارتند از: گشودگی،^۱ همدلی،^۲ حمایتگری،^۳ مثبت‌گرایی^۴ و تساوی^۵. همواره وجود این پنج ویژگی ممکن است به اثربخشی کنش ارتباطی نینجامد و نیز نبود آنها امکان دارد به غیر اثربخش بودن کنش ارتباطی ختم نشود؛ اما شکی نیست که به طور معناداری بر اثربخشی تأثیر خواهند داشت. برخی از نویسندگان و محققان بر این عقیده‌اند که خودگشودگی شامل آن دسته از اظهاراتی است که فرد به گونه‌ای آگاهانه و عمدی و اختیاری با دیگر افراد درباره خودش در میان خواهد گذاشت. بنابر این، گشودگی ارتباط^۶ به معنای وجود ارتباط دوستانه و تفاهم بین یکدیگر است؛ به گونه‌ای که بتوانند از همدیگر درخواست کمک و راهنمایی برای انجام درست امور و حل مشکل کنند. (آیوگو و پکرتی، ۲۰۰۸: ۳۰۴)

همدلی در نگاه اول به معنی توانایی درک احساسات و عواطف دیگران تعریف شده است. از طرفی، همدلی را می‌شود وسیله‌ای برای تشریح احساسات مثبت و منفی با دیگران و ارتقای پیوند بین افراد تعریف کرد (کلت و همکاران، ۲۰۰۶: ۸۳). یک رابطه میان‌فردی مؤثر و قابل اتکا، رابطه‌ای است که در فضای حمایتگرانه شکل گرفته باشد. ارتباطات میان‌فردی باز و همدلانه نمی‌تواند در فضای توأم با هراس و تهدید دوام یابد و دیر یا زود منجر به گسستگی رابطه می‌شود.

ارتباط میان‌فردی مؤثر زمانی برقرار می‌شود که از مثبت‌گرایی نسبی بهره‌مند باشید. واقعیت این است که هر اندیشه مثبت یا منفی که در ذهن انسان جاری می‌شود، بر سرنوشت او اثر می‌گذارد. مثبت‌اندیشی به معنای نادیده گرفتن کاستی‌ها، انتقاد نکردن و عدم تلاش برای بهبود آنها نیست، بلکه به معنای دیدن واقعیت و برنامه‌ریزی دقیق، هدفمند و امیدوارانه برای تغییر آن است (باستانی، ۱۳۹۴: ۲۲). تساوی می‌بایست ارتباطات میان‌فردی را از نظر گفتاری در مقابل شنیداری مشخص و ممیز کند و تعادلی میان آن دو به وجود

1. Openness
2. Empathy
3. Supportiveness
4. Positiveness
5. Equality
6. Opening Relation

سید محسن موسوی و همکاران ♦ ۲۳۹

آورد. اگر یکی از طرفین فراگرد ارتباطی در تمام مدت ارتباط سخن بگوید و دیگری ناچار به شنیدن در تمام مدت شود؛ در این وضعیت، اثربخشی ارتباطات میان فردی اگر غیر ممکن نباشد، دشوار است (فرهنگی، ۱۳۹۵: ۳۶). ارتباط مؤثر بیشتر زمانی پدید می‌آید که طرفین ارتباط، تشابه بیشتری با هم دارند. هر اندازه آنها به هم شبیه‌تر باشند یا ویژگی‌های مشابه بیشتری با هم داشته باشند، مفاهیم بیشتری را با یکدیگر در میان خواهند گذاشت و مفاهیم یکدیگر را بهتر درک خواهند کرد. (کراسکی و همکاران، ۱۹۸۵: ۱۶۷)

در این پژوهش سعی شده است ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای قرآن کریم، ارزیابی و مضامین و مفاهیم مرتبط، در قالب شبکه مضامین استخراج شود. در این تحقیق بر ارتباطات انسانی بین فردی تأکید شده است. این رویکرد می‌تواند به پژوهشگر در تنظیم الگویی مقدماتی در توسعه نظری مفهوم ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای آیات الهی قرآن، کمک و ادبیات نظری موجود را تکمیل کند. بر این اساس، مهم‌ترین هدف این پژوهش، طراحی الگوی ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای قرآن مجید با استفاده از روش تحلیل مضمون می‌باشد و سؤال اصلی پژوهش این است که: الگوی ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای قرآن کریم چیست؟ و مضامین مرتبط با ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای قرآن کریم کدام‌اند؟ و این مضامین در قالب شبکه مضامین چگونه به یکدیگر ارتباط پیدا می‌کنند و معنادار می‌شوند؟ در ادامه، پژوهشهای مرتبط با ارتباطات انسانی آورده شده است.

جدول ۱: بررسی پیشینه پژوهشهای ارتباطات انسانی اثربخش

عنوان پژوهش	پژوهشگر	نتایج
بررسی عناصر پایداری ارتباط میان فردی در قرآن و روایات	گلاب بخش (۱۳۹۰)	عناصر پایداری ارتباط، مانند گزینش دوست، آزمایش دوست، ادای حقوق متقابل، اهل حلم و صبر، کنترل کلام، رعایت انصاف، سودمند و مفید بودن، حفظ و رعایت حریم، محبت قلبی، اعلام محبت، درک محبت، انسان بودن، حسن خلق داشتن، گذشت از لغزشها، پوشاندن عیوب، عذرتراشی و پذیرفتن عذر و حسن ظن، از دل آیات و روایات استخراج شده است.
نظریه اجتماعی ارتباط در قرآن	کافی (۱۳۹۴)	نظریه اجتماعی ارتباط به این شکل تعریف شده که چون مردم به تنهایی ناتوان از برآوردن نیازهای خود می‌باشند (شرایط علی)، با دیگران ارتباط (پدیده) برقرار می‌کنند (راهرد). لذا می‌توانند اراده کنند تا (شرط کافی) کارهایی را که به تنهایی نمی‌توانستند انجام دهند، با همکاری یکدیگر به سرانجام برسانند (پیامد).
الگوی ارزشی ارتباطات در قرآن با تأکید بر مخاطب	پویا (۱۳۹۵)	قرآن برای برقراری ارتباط و تأثیرگذاری بر مخاطب، استفاده از شیوه‌های اقناع، مانند استدلال و برهان، موعظه نیکو و در صورت نیاز بهترین نوع مجادله، را توصیه می‌کند.
مهارتهای ارتباطی در قرآن	شریفی (۱۳۹۶)	بر اساس آموزه‌های قرآن، مهم‌ترین مهارتهای رفتاری عبارتند از: اعتمادآفرینی، تعاون و همدلی، تواضع و فروتنی، مدارا، عفو و بخشش، احسان، نیکی در برابر بدی، تغافل، تشکر و قدردانی از کار نیک. مهم‌ترین مهارت کلامی نیز سلام و جواب سلام، سخن شایسته، اجتناب از سخن زشت و نجوا و مهم‌ترین مهارتهای غیر کلامی نیز مهارتهای چهره‌ای،

۲۴۰ ♦ طراحی الگوی ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای قرآن ...

چشمی، گریستن و خندیدن می‌باشند.		
در ارتباطات مدیر با کارکنان، مواردی همچون: تواضع و فروتنی، صداقت، قاطعیت، صبر، حمایت، مردمی بودن، مهربانی، برخورد مناسب، گفت‌وگو مناسب، انذار و تبشیر، سخاوت و بخشش، امانتداری، کینه‌توز نبودن، تزکیه، رفتار متفکرانه، رازداری و ... را رعایت کند.	کریم‌زاده (۱۳۹۸)	مدیر اثربخش فرهنگی از منظر قرآن کریم
بین تاب‌آوری و ارتباطات اثربخش در پنج بعد گشودگی، همدلی، حمایتگری، مثبت‌گرایی و تساوی، رابطه معنادار وجود دارد.	استکی (۱۳۹۹)	رابطه بین تاب‌آوری کارکنان و برقراری ارتباطات اثربخش
ارتباطات اثربخش، کلید رشد و توسعه سازمانهای امروزی است تا مدیران بتوانند با تمام پتانسیل سازمان در راستای توسعه و رشد ظرفیتهای سازمان گامهای مهم بردارند.	علی (۲۰۱۴)	بررسی نقش ارتباطات اثربخش در افزایش مشارکت
ارتباطات اثربخش، اساس ارتباط مستمر با جامعه هدف را تشکیل می‌دهند. اینکه کارکنان بتوانند مهارتهای ارتباطی خود را تقویت کنند و به سمت برقراری ارتباطات مؤثر یا یکدیگر بروند، حس همکاری و سبزی را در سازمان تقویت می‌کند و این رهاورد، به موفقیت و افزایش بهره‌وری سازمان خواهد انجامید.	کولینز و همکاران ^۱ (۲۰۱۵)	نقش ارتباطات اثربخش در توسعه کیفیت فعالیتهای
کارکنان و مدیریت سازمانها باید در توسعه روابط بین فردی و ایجاد ارتباطات اثربخش که موجب افزایش راندمان سازمان می‌شود، بکوشند.	دیگان ^۲ و همکاران (۲۰۱۵)	ارتباطات اثربخش، راهی برای نجات سازمانها از بحران روزمره‌گی
شوند مؤثر، همدلی در ارتباط، زبان ارتباطی مناسب و داشتن دانش فرهنگی در حوزه ارتباطات بین فردی اهمیت دارد.	لارسن و همکاران (۲۰۲۱)	ارتباطات بین فردی در محیط فرافرهنگی در هند

ب) روش‌شناسی

روش این مقاله، کیفی و از نوع تحلیل مضمون است. در رویکرد تحلیل مضمون، پژوهشگر ابتدا کلیه متون مرتبط با پژوهش خود را گردآوری می‌کند؛ که در این پژوهش، آیات قرآن مجید است. در مرحله نخست، مفاهیم معنادار از متن قرآن مجید با کمک تفسیر نور استخراج شدند. بعد از استخراج دسته‌بندی مقوله‌های مرتبط، در قالب مضامین هم‌معنا به صورت خوشه‌ای، طبقه‌بندی و سپس پایایی آنها بر مبنای روش هولستی ارزیابی شد. بعد از خوشه‌بندی، مضامین کلیدی و یکپارچه‌کننده به دست آمده، در قالب شبکه‌ای تصویری تهیه شد.

1. Collins
2. Deegan

۱. روش گردآوری اطلاعات

در این پژوهش، پژوهشگر ابتدا کتب شناخته شده در حوزه پژوهش را مد نظر قرار داد و از بین آنها، کتاب تفسیر نور را انتخاب کرد. در تفسیر نور، به هدف کاربردی کردن آیات در زندگی، ذیل هر آیه با عنوان «پیام آیه»، توجه به تفاسیر قدیم و جدید و حتی تفسیر المیزان و نمونه توجه شده و نکات جدیدتر آیات و مختصر و مفید بودن نکات تفسیری بیان شده است.

۲. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

اساس ابزار در روش تحلیل مضمون، نظام و مقوله های آن است. هر واحدی در تحلیل می بایستی کدبندی شود؛ بدین معنی که در قالب یک یا چند مقوله قرار گیرد. مقوله به تعریف عملیاتی شده عناصر متن اطلاق می شود. هر تعریفی از مقوله می بایست روشن، کامل و مناسب باشد. نظام مقوله ها در روش تحلیل مضمون، قبل از کدبندی مشخص می شود. (محمدپور، ۱۳۹۰: ۱۰۴)

محقق در آغاز با مراجعه به تفسیر نور قرآن مجید، آیات مرتبط با ارتباطات انسانی اثربخش یا به عبارتی؛ ارتباطات بین فردی را استخراج (جدول ۲) و مفاهیم معنادار منتج از آن را در جدول ۳ گردآوری کرد. در ادامه، بعد از تلفیق کدهای مشترک، مضامین کلیدی مستخرج را در جدول ۴ آورده است. پس از آن با اعمال نظر گروهی از خبرگان این عرصه، مضامین یکپارچه کننده و کلان را به دست آورد که نتایج حاصل از آن در جدول ۵ گردآوری شده است. در نهایت نیز شبکه مضامین را ترسیم کرده است.

به منظور بررسی روایی تحقیق، از رویکرد روایی محتوایی استفاده شد و نتایج خروجی مضامین با نظر اساتید صاحب نظر در حوزه علوم قرآنی ارزیابی شد که نشان از روایی قابل قبول نتایج حاصل است.

ج) یافته های تحقیق

در این تحقیق، ۴۸۲ آیه و ۶۹۵ مضمون مرتبط از آیات قرآن کریم در خصوص ارتباطات انسانی اثربخش و مشتقات آن با استناد به تفسیر نور، تجزیه و تحلیل شده است.

مرحله اول: محقق در اولین مرحله با توجه به تفسیر قرآن مجید، مضمونهای مرتبط با ارتباطات انسانی اثربخش را از آیات استخراج کرده است. مضمونها به صورت مستقیم از تفسیر نور استخراج شده و محقق در محتوای تفسیر هیچ گونه دخل و تصرفی نکرده است. قسمتی از مضمونهای مرتبط با ارتباطات انسانی اثر بخش در جدول ۲ آورده شده است.

۲۴۲ ♦ طراحی الگوی ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای قرآن ...

جدول ۲: بخشی از آیات مستخرج و ترجمه و تفسیر آنها

سوره	متن آیه	ترجمه آیه	تفسیر آیه	مفهوم معنادار
حجرات «۲»	يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَرْفَعُوا أَصْوَاتَكُمْ فَوْقَ صَوْتِ النَّبِيِّ	ای کسانی که ایمان آورده‌اید! صدایتان را بلندتر از صدای پیامبر نکنید	نسبت به همه مردم ادب را رعایت کنیم و آرام سخن بگوییم.	رعایت ادب در سخن
طور «۴۴»	وَإِنْ يَرَوْا كِسْفًا مِنَ السَّمَاءِ سَاقِطًا يَقُولُوا سَحَابٌ مِّمَّنَّ	(آنان به قدری لجوجند که حتی) اگر ببینند پاره‌ای از آسمان فرو می‌افتد، (باز ایمان نمی‌آورند)	۱. لجاجت، انسان را به تحلیل غلط وامی‌دارد. كِسْفًا مِنَ السَّمَاءِ ... يَقُولُوا سَحَابٌ	لجاجت‌ورز نبودن
مجادله «۸»	إِذَا جَاءُوكَ حِيَّوكَ بِمَا لَمْ يُحْيِكَ بِهِ اللَّهُ	کلماتی برای تحیت و سلام به کار می‌برند که خدا با آن تو را تحیت و سلام نگفته است	۶. چاپلوسی و تملق و تعریف بیش از اندازه... «حِيَّوكَ بِمَا لَمْ يُحْيِكَ بِهِ اللَّهُ»	تملق و چاپلوسی نکردن
مطففین «۲۹»	كَانُوا مِنَ الَّذِينَ آمَنُوا يَصْحَكُونَ	همانا مجرمان پیوسته به اهل ایمان می‌خندیدند.	تمسخر و تحقیر، روش مجرمان کائنات... يَصْحَكُونَ	پرهیز از مسخره کردن
محمد «۲۹»	أَمْ حَسِبَ الَّذِينَ فِي قُلُوبِهِمْ مَرَضٌ أَنْ لَنْ يُخْرِجَ اللَّهُ أَضْعَانَهُمْ	آیا کسانی که در دلشان بیماری (نفاق و کفر) است، پنداشته‌اند که خدا کینه‌ها و حسادتشان را آشکار نمی‌کند؟	۴. حسادت و کینه، عامل بروز بیماری نفاق و دورویی فِي قُلُوبِهِمْ مَرَضٌ ... أَضْعَانَهُمْ	حسادت نورزیدن به دیگران

مرحله دوم: محقق در دومین مرحله، مفاهیم معنادار را از جدول ۲ استخراج کرده است. قسمتی از مفاهیم معنادار مستخرج در جدول ۳ آورده شده است.

جدول ۳: بخشی از مفاهیم استخراج شده مرتبط با ارتباطات انسانی اثربخش

ردیف	مفهوم معنادار مستخرج	ردیف	مفهوم معنادار مستخرج
۱	رعایت ادب در سخن	۱۱	تحمیل نکردن عقاید خود به دیگران
۲	لجوج نبودن در روابط بین فردی	۱۲	سختگیری بیش از حد نکردن در روابط
۳	تملق و چاپلوسی نکردن	۱۳	پذیرفتن و عمل به گفت‌وگو مناسب طرف مقابل
۴	پرهیز از مسخره کردن در ارتباطات	۱۴	تهمت نزدن به دیگران در روابط
۵	صادقانه صحبت کردن با افراد	۱۵	دادن آزادی بیان به مخالفان در ارائه نظراتشان
۶	حسادت نورزیدن به دیگران	۱۶	پرهیز از تظاهر و نفاق برای فریب دیگران
۷	امانتداری در انتقال مطالب در روابط	۱۷	عدم مجادله با افراد نادان در روابط بین فردی
۸	پذیرش عذرخواهی افراد در روابط	۱۸	هشدار همراه با محبت در رفتارهای ارتباطی
۹	انصاف در برخورد	۱۹	استفاده از گفت‌وگو رسا و روشن در روابط
۱۰	عدم قضاوت زود هنگام در روابط	۲۰	در نظر گرفتن تفاوت افراد در روابط بین فردی

مرحله سوم: در این مرحله، پژوهشگر داده‌ها را خلاصه‌سازی و مضامین تکراری و مشابه را با یکدیگر تلفیق کرده و به شکل تلخیص شده در جدول ۴ تنظیم کرده است.

جدول ۴: خلاصه و جمع‌بندی بخشی از مقوله‌های مستخرج

ردیف	مفهوم معنادار مستخرج شده	مضمون پایه
۱	رعایت ادب در سخن	ادب در ارتباط
۲	مراعات ادب قبل از توصیه به دیگران	
۳	لجوج نبودن در روابط بین فردی	لجاجت‌ورز نبودن
۴	لجاجت‌ورزی نکردن و سؤالات لجاجت‌ورزانه نپرسیدن	
۵	تملق و چاپلوسی نکردن	چاپلوسی
۶	چرب‌زبانی نکردن در روابط بین فردی	
۷	پرهیز از مسخره کردن در ارتباطات	تمسخر و تحقیر
۸	مسخره نکردن دیگران، حتی در شرایط عدم وجود منطقی در برهان	
۹	اهانت نکردن به افراد در هر شرایطی در گفتمان	
۱۰	تحقیر نکردن دیگران در گفتمان	

مرحله چهارم: در این مرحله، مضامین یکپارچه‌کننده حاصل از تلخیص و تلفیق مضامین کلیدی مشترک به دست آمده است و در پایان بر مبنای ادبیات تحقیق و اهداف پژوهش، مضامین کلان‌نامگذاری و مشخص شده است. مضامین حاصل در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵: بخشی از مضامین حوزه نیک‌سرشتی تعامل‌گر

ردیف	مضامین کلان	مضامین یکپارچه‌کننده	مضامین کلیدی	
۱	نیک‌سرشتی تعامل‌گر	مهربانی در رفتار	بخشش بدون منت همراه با ادب	
۲			نرمش با دیگران در روابط بین فردی	
۳			توسعه روابط عاطفی با دیگران	
۴			عدم تأخیر در پاسخ به محبت دیگران	
۵			خطاب افراد با مهربانی	
۶		استفاده از گفتمان محبت‌آمیز و مبتنی بر رأفت در روابط		
۷		برخورداری از رفتار دلسوزانه و برادرانه با دیگران		
۸		مدارا	مهربانی در رفتار	مدارا کردن در ارتباط حتی با مخالفان
۹				اعتراض و مخالفت دیگران را با کلام مناسب پاسخ دادن
۱۰				شرح صدر داشتن در ارتباطات اثربخش
۱۱				کنترل احساسات در برابر مخالفان
۱۲				خضوع
۱۳		خودنمایی نکردن در روابط بین فردی		
۱۴		جریحه‌دار نکردن عواطف با مثال از خود در روابط		
۱۵		لزوم تواضع نسبت به افراد در روابط بین فردی		

۲۴۴ ♦ طراحی الگوی ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای قرآن ...

پرهیز از مسخره کردن در ارتباطات	تمسخر و تحقیر	۱۶
مسخره نکردن دیگران حتی در شرایط عدم وجود منطقی		۱۷
اهانت نکردن به افراد در هر شرایطی در گفتار		۱۸
تحقیر نکردن دیگران در گفتار		۱۹
بدنام نکردن دیگران در ارتباط		۲۰
رعایت انصاف حتی با مخالفان	انصاف	۲۱
در عین بیان نکات منفی، نکات مثبت را مطرح کردن		۲۲
رفتار عادلانه با افراد در روابط بین فردی		۲۳

شبکه مضامین

طی تحقیق، پنج مضمون کلان به دست آمد. مضمون اول، نیک‌سرشتی تعامل‌گر بود. نیک‌سرشتی تعامل‌گر، مشتمل بر مجموعه رفتارهایی همچون: مهربانی در رفتار، ادب در ارتباط، مدارا، صداقت، خضوع، عدم دروغ‌گویی، چاپلوسی نکردن، عدم تمسخر و تحقیر، تغافل و چشم‌پوشی، حمایتگری، حسادت، شایعه‌پراکنی نکردن، رازداری، امانتداری، عذرخواهی و عذرپذیری، کینه‌ورز نبودن، وفای به عهد و پیمان و سوء ظن نداشتن است که برای آنکه ارتباطات اثربخش شود، گوینده و فرستنده پیام باید از آنها برخوردار باشند.

۲۴۶ ❖ طراحی الگوی ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای قرآن ...



مضمون سوم، کنش ارتباطی جرأت‌ورزانه است. در ارتباطات انسانی اثربخش، برقراری ارتباط بین طرفین به گونه‌ای شکل می‌گیرد که قاطعیت در ارتباط، لجاجت‌ورز نبودن، مجادله نکردن در رابطه، تذکر و هشدار، تهدید و تشویق، شفافیت در گفتار بدون اتکا به آرا و نظرات دیگران، به صورت کاملاً مستقل صورت می‌پذیرد.

سید محسن موسوی و همکاران ♦ ۲۴۹

مضمون پنجم، شنود مؤثر است. در شنود مؤثر تعامل گر نیازمند شنیدن دیدگاهها و گفتمان رشددهنده و توسعه‌بخش، گوش دادن مؤثر و شنود مبتنی بر حسن نیت است.



(د) بحث و نتیجه گیری

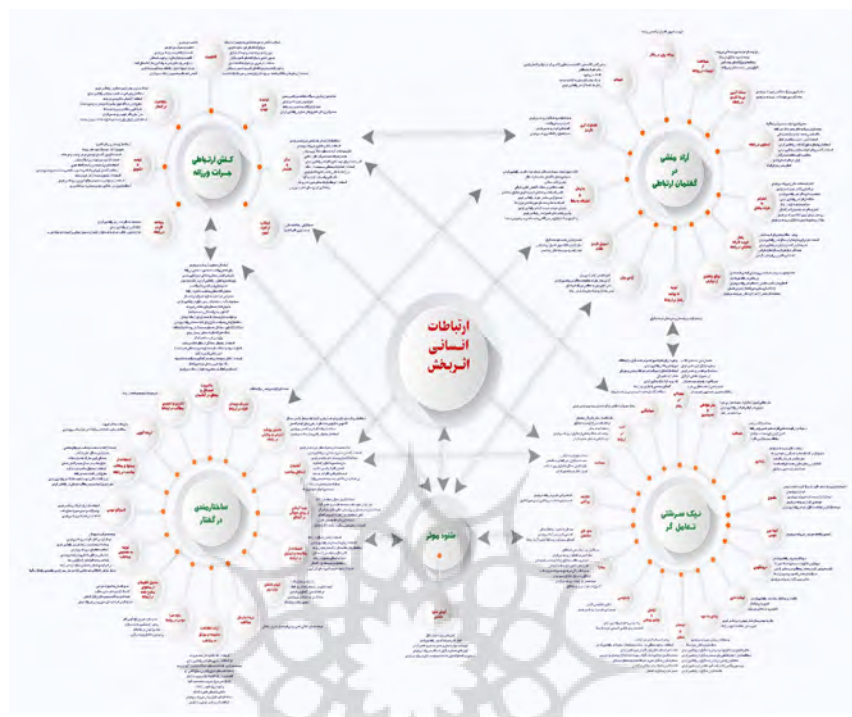
بر اساس اطلاعات به دست آمده از تحلیل مضامین آیات قرآن کریم در خصوص ارتباطات انسانی اثربخش از دیدگاه قرآن مجید و با توجه به سؤال تحقیق، به ذکر نتایج اقدام می‌شود. هدف از این تحقیق، طراحی

مؤلفه‌هایی که در مضمون کلان نیک‌سرشتی تعامل‌گر در این پژوهش آمده است، در بالاترین سطح قرار گیرند. قرار گرفتن این مفاهیم در سطح‌های خود، موجب می‌شود که شخصیتی نیک‌سرشت شکل بگیرد. البته این شخصیت نیک‌سرشت به خودی خود کفایت نمی‌کند، بلکه یافته‌ها نشان می‌دهد که باید از مهارت‌شنود مؤثر نیز بهره‌مند باشد و قادر باشد خوب بشنود که لازمه‌ی خوب شنیدن، برخورداری از گوش شنواست؛ شنودی که برابر آیات قرآن مبتنی بر حسن نیت باشد، همراه با عمل باشد، به صورت مؤثر به سخنان طرف مقابل گوش فرا دهد و در نهایت، دیدگاهها و گفتمان‌ها را رشد‌دهنده و توسعه‌بخش در روابط بین فردی را لحاظ کند.

زمانی که افراد از شنود مؤثر بهره‌مند شدند، باید ذهنی توسعه‌یافته داشته باشند؛ بدین معنی که شخصیت آنان به گونه‌ای باشد که آزادمنشی در گفتارشان متبلور شود. این مهم، نشأت گرفته از ادراک افراد برقرارکننده‌ی ارتباط است و شامل مفاهیمی همچون رعایت انصاف در ارتباط، وفای به عهد، قضاوتگری نکردن، سختگیری بی‌جا نکردن در روابط، پذیرش و اعتراف به خطا، تساوی در رابطه، میانه‌روی در رفتار، آزادی بیان و مقوله‌هایی از این دست می‌باشد. چنین فردی، انسانی آزادمنش است و هنگامی که انسان آزادمنش شد، دو خصیصه‌ی دیگر را باید در ارتباطات انسانی به دست آورد. ابتدا جرأت‌ورزی در گفتار؛ به این معنی که انسان به شدت گفتاری جرأت‌ورزانه پیدا کند و شخصیت او آراسته به مفاهیمی همچون: قاطعیت در رفتار، عدم درگیری با افراد لجوج، لجاجت‌ورز نبودن، عدم مجادله در روابط، استفاده‌ی بهنگام از تذکر و هشدار و تهدید و تشویق شود. در ادامه نیز انسانی می‌شود که زبان و ارتباطات او بسیار ساختارمند و متخلّق به یک سبک ارتباطی فوق‌العاده می‌شود؛ سبک ارتباطی که در آن، حاکمیت استدلال و منطق و عقلانیت، گزیده‌گویی، استفاده از رویکرد تاریخی و روایی، توجه به درجه‌ی پذیرش مخاطب، عدم توقع از دیگران، استفاده از مقایسه و تمثیل و ارائه‌ی اطلاعات سنجیده و موثق به مخاطب لحاظ شده است.

۲. الگوی نهایی تحقیق

با توجه به موارد مطرح‌شده، الگوی نهایی تحقیق که بر اساس شبکه‌ی مضامین استخراج شده است، ارائه می‌شود. بر این اساس، این الگو با پنج مضمون اصلی، با عناوین نیک‌سرشتی تعامل‌گر، ساختارمندی در گفتار، شنود مؤثر، کنش ارتباطی جرأت‌ورزانه و آزادمنشی در گفتمان ارتباطی، ارائه شده که نتایج آن در شکل کلی ذیل آمده است. در الگوی نهایی، ارتباطات بین مضامین کلان با فلش نشان داده شده که با توجه به نتایج تحقیق، نشان‌دهنده‌ی تأثیر مضامین کلان در ارتباطات انسانی اثربخش بر یکدیگر است.



۳. پیشنهاد‌های کاربردی

پیشنهاد می‌شود به منظور اثربخشی ارتباطات انسانی، عنایت ویژه‌ای به مضامین استخراج شده از کلام وحی صورت شود و این میسر نمی‌شود جز اینکه علاوه بر عمل به این مضامین، از سوی مربیان و متریان، چه در سطح خانواده‌ها و چه در سطح جامعه و مراکز آموزشی و پرورشی تا سطح آموزش عالی، اهتمام جدی بر یادآوری این مهم و آموزش مداوم این مفاهیم صورت گیرد. به منظور تغییر در فرهنگ سازمانی سازمانها، این مضامین پیش چشم سرمایه‌های انسانی از صدر تا ذیل مجموعه قرار گیرد.

در ضمن، در حوزه مطالعات مربوط به ارتباطات انسانی اثربخش، توجه به موضوعات ذیل در تحقیقات آتی می‌تواند مکمل تحقیقات انجام شده و توسعه اطلاعات و دانش در این زمینه باشد.

- تحقیقاتی با عنوان ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای قرآن، با رویکردهای مختلف؛
 - پژوهش درباره ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای نهج البلاغه؛
 - پژوهش درباره ارتباطات انسانی اثربخش بر مبنای احادیث و روایات؛
- پژوهش تطبیقی با موضوع ارتباطات انسانی اثربخش در سایر ادیان ابراهیمی و غیر ابراهیمی به منظور مقایسه با دین اسلام و قرآن کریم.



منابع

- استفان، دلیو. ال. (۱۳۹۷). *تئوری‌های ارتباطات انسانی*. ترجمه ع. رستمی. تهران: روزنه.
- استکی، ع. (۱۳۹۹). *رابطه بین تاب‌آوری کارکنان و برقراری ارتباطات اثربخش کارکنان بیمارستان امید اصفهان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. اصفهان: دانشگاه آزاد اسلامی.
- امین ن. (۱۳۸۹). *مخزن‌العرفان در تفسیر قرآن*. اصفهان: گلپهار.
- باستانی، ق. (۱۳۹۴). *اصول و تکنیک‌های برقراری ارتباط مؤثر با دیگران*. تهران: ققنوس.
- پویا، ع. (۱۳۹۵). *الگوی ارزشی ارتباطات در قرآن با تأکید بر مخاطب*. رساله دکتری. قم: دانشگاه باقرالعلوم (ع).
- زارعی متین، ح. (۱۳۹۵). *مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته*. تهران: آگه.
- شریفی، ع. (۱۳۹۶). «مهارت‌های ارتباطی در قرآن». *پژوهشنامه معارف قرآنی*، ش ۸ (۳۰): ۱۸۴-۱۵۱.
- طباطبایی، م. ح. (۱۳۹۷). *روابط اجتماعی در اسلام*. قم: بوستان کتاب.
- فرهنگی، ع. ا. (۱۳۹۵). *ارتباطات انسانی*. تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.
- کافی، م. (۱۳۹۴). *نظریه اجتماعی ارتباط در قرآن*. قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- کریم‌زاده، م. (۱۳۹۸). *مؤلفه‌های مدیر اثربخش فرهنگی از منظر قرآن کریم*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. اصفهان: دانشگاه آزاد اسلامی.
- گلاب‌بخش، ز. (۱۳۹۰). «عناصر پایداری ارتباط میان فردی در قرآن و روایات». *فرهنگ پژوهش*، ش ۱۰: ۱۴۱-۱۱۱.
- محمدپور، ا. (۱۳۹۰). *روش تحقیق کیفی، ضد روش ۲*. تهران: جامعه‌شناسان.
- نصیری، ب. (۱۳۹۸). *مهارت‌های ارتباطی*. تهران: پشتیبان.
- Ali, M. (2014). **Role of effective communication to ensure community participation in NGOS: A comparative study of a Malaysian and a Pakistani NOO**, university of Malaya kualalampur.
- Amin, N. (2010). **The repository of mysticism in the interpretation of the Qur'an**. Isfahan: Golbahar Publishing.
- Ayoko, O.B. & A.A. Pekerti (2008). **“The Mediating and Moderating Effects of Conflict and Communication Openness On Workplace Trust”**. *International Journal of Conflict Management*, Vol. 19(4): 297-318.
- Bastani, Gh. (2015). **Principles and techniques of effective communication with others**. Tehran: Ghoghnoos Publications.
- Bowers, J.; S. Metts & W. Duncanson (1985). **“Emotin and interpersonal”**. Communication.
- Collins, K.; Coulson & et al. (2015). **“Web design”**. *Elemens of Effective communication of the IIMA*, 6(2): 9.
- Deegan, K.C.I. Palmujoki & et al. (2015). **“Effective communication of novelty. The case of ripened cheese”**. *Food auality and preferce*, 40: 68-76.

- Esteki, A. (2020). **The relationship between staff resilience and effective communication between staff of Omid Hospital in Isfahan**. Master Thesis. Islamic Azad University, Isfahan Branch.
- Farhangi, A.A. (2016). **Human relations**. Tehran: Rasa Cultural Services Institute Publications.
- Golabbakhsh, Z. (2011). “**Elements of the stability of interpersonal communication in the Qur'an and hadiths**”. *Journal: Research Culture*, 10: 111-141.
- Kafi, M. (2015). **Social theory of communication in the Quran**. Qom: Hozeh and University Research Institute Publications.
- Karimzadeh, M. (2019). **Components of an effective cultural manager from the perspective of the Holy Quran**. Master Thesis. Islamic Azad University, Isfahan Branch.
- Kellt, J.B.; R.H. Humphrey & R.G. Sleeth (2006). “**Empathy and emergenc of task performance and leader**”. *The leadership Quarterly*, 17: 62-146.
- Larsen, B.; E. Mangrio & K. Persson (2021). “**Interpersonal Communication in Transcultural Nursing Care in India**”. *Journal of Transcultural Nursing*, Vol. 32(4): 310-317.
- Mc Croskey, J.C.; M.J. Beatty, P. Kearney & T.G. Plax (1985). “**The content validity of the PRCA-24 as measure of communication apprehension across communication context**”. *Communication quarterly*, 33(3): 165-173.
- Mohammadpour, A. (2011). **Qualitative research method, anti-method 2**. Tehran: Sociologists.
- Nasiri, B. (2019). **Communication skills**. Tehran: Support Publications.
- Pouya, A. (2016). **The value model of communication in the Qur'an with emphasis on the audience**. Ph.D. Thesis. Qom: Baqer al-Uloom University.
- Sharifi, A. (2017). “**Communication skills in the Quran**”. *Journal of Quranic Knowledge*, 8(30): 151-184.
- Stephan, W.L. (2018). **Theories of human communication**. Translation: A. Rostami. Tehran: Rozaneh Publications.
- Tabatabai, M.H. (2018). **Social relations in Islam**. Qom: Bustan Ketab Publications.
- Zarei Matin, H. (2016). **Advanced organizational behavior management**. Tehran: Agah Publications.

