



## مهارت‌های ارتباطی در سیره رضوی با

### التزام عملی به باورهای اسلامی<sup>۱</sup>

دریافت: ۱۳۹۶/۱۲/۲۰ پذیرش: ۱۳۹۷/۳/۱۲

احسان نامدار جویمی<sup>۲</sup>، سید علیقلی روشن<sup>۳</sup>، نورمحمد یعقوبی<sup>۴</sup>

#### چکیده

امام رضا (علیه‌السلام) در مدت کوتاه سه سال ولایتعهدی، شبکه وسیعی از ارتباطات را بر اساس فرهنگ امامت و ولایت بنا نهادند. حضرت به‌عنوان حجت خدا بر اهل زمین، از تمامی روش‌های مؤثر ارتباطی برای ابلاغ پیام الهی و هدایت بندگان بهره گرفتند تا دیگران را به دین الهی دعوت و افراد را به پیروی نظری و عملی از دستوره‌های الهی ملزم کنند. این پژوهش نقش این مهارت‌های ارتباطی را با التزام عملی به آموزه‌ها و باورهای اسلامی در بین کارکنان دانشگاه سیستان و بلوچستان بررسی کرده است. در این راستا، یک فرضیه کلی و ده فرضیه جزئی شکل گرفته است که رابطه بین مهارت‌های ارتباطی بر مبنای سیره رضوی (هم‌زمانی با مردم، همدلی با مردم، توجه به حق و حقوق مردم، نفوذ بر مخاطب به‌وسیله علم و دانش، بازخورد نفوذ در دیگران، نقش بافت و زمینه در ارتباط با مردم، مبارزه با شرک، انحراف و خرافه، مبارزه با تفکر ماکیاولیست، اجتناب از تقیید، خودگشودگی) را با متغیر التزام عملی به باورهای اسلامی بررسی می‌کند. برای سنجش متغیرهای پژوهش، از پرسش‌نامه محقق‌ساخته استفاده و روایی و پایایی آن بررسی و تأیید شده است. پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی بر اساس الگوی «علم‌الهدی و شریفی» (۱۳۹۴) تهیه و برای پرسش‌نامه التزام عملی به اعتقادات اسلامی از الگوی «نویدی» (۱۳۷۶) استفاده شده است. تمامی فرضیه‌ها تأیید و پذیرش شده‌اند و این نشان‌دهنده آن است که مهارت‌های ارتباطی مبتنی بر سیره رضوی، با التزام عملی به اعتقادات اسلامی رابطه معنادار، مثبت و سازنده دارد و هر چه فرد نسبت به اعتقادات اسلامی التزام بیشتری داشته باشد، دارای مهارت‌های ارتباطی بیشتری - از نوع همدلی و هم‌زمانی و ... - با دیگران است.

**کلیدواژه‌ها:** مهارت‌های ارتباطی، التزام‌های عملی، باورهای اسلامی، سیره رضوی، الگوی اسلامی.

۱. برگرفته از رساله دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه سیستان و بلوچستان.

۲. دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، گروه مدیریت دولتی دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان. ایران. (نویسنده مسئول):  
davoud.joyame@gmail.com

۳. دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه سیستان و بلوچستان. زاهدان. ایران: asr@hamoon.usb.ac.ir

۴. استاد گروه مدیریت دولتی، دانشگاه سیستان و بلوچستان. زاهدان. ایران: yaghoobi@hamoon.usb.ac.ir

## مقدمه

ارتباطات انسانی بخش عمده‌ای از زندگی هر فرد را تشکیل داده و حیات اجتماعی انسان بدون آن امکان‌پذیر نیست. «رانکین»<sup>۱</sup>، پژوهشگر پیشگام علم ارتباطات، به این نتیجه رسیده است که حدود ۷۰٪ زمان بیداری افراد در ارتباطات می‌گذرد (فرهنگی، ۱۳۷۳: ۵۳). میل به برقراری ارتباط با دیگران به‌طور طبیعی در نهاد بشر قرار داده شده و انسان برای تداوم حیات اجتماعی خود نیازمند برقراری ارتباط با دیگران است.

امام رضا (علیه‌السلام) در مدت کوتاه سه سال ولایتعهدی، شبکه وسیع ارتباطی را بر اساس فرهنگ امامت و ولایت بنا نهادند. امام (علیه‌السلام) در جایگاه حجت خدا بر روی زمین، از تمامی روش‌های مؤثر ارتباطی برای ابلاغ پیام الهی و هدایت بندگان بهره‌گرفتند تا دیگران را به دین الهی دعوت و افراد را به پیروی نظری و عملی از دستوره‌های الهی ملزم کنند. این پژوهش نقش این ارتباطات را با التزام عملی به آموزه‌ها و باورهای اسلامی بررسی می‌کند. در این زمینه تاکنون بررسی جامعی صورت نگرفته است از این‌رو، پژوهش حاضر دارای اهمیت و ارزش است.

عوامل متعددی در گرایش انسان‌ها به التزام عملی و نظری به باورهای الهی و اسلامی وجود دارد. این موضوع مورد توجه دانشمندان و روان‌شناسانی چون آلپورت<sup>۲</sup>، ویلیام جیمز<sup>۳</sup>، واتسون<sup>۴</sup>، استانلی هال<sup>۵</sup>، یونگ<sup>۶</sup> و... قرار گرفته است (براون، ۱۹۸۸؛ نقل از: رحیمی نژاد، ۱۳۷۸: ۴۱).

برخی از روان‌شناسان اجتماعی، دین‌گریزی یا نداشتن التزام عملی به باورهای دینی و فاصله‌گرفتن از زندگی معنوی و تن‌دادن به سبک زندگی مادی سکولار را از عمده دلایل بروز کاهش ارتباط‌های سازنده درون‌فردی و بین‌فردی دانسته‌اند (میتز، ۲۰۱۳: ۸۹).

1. Rankin
2. Allpourt
3. William Jeimes
4. John Watson
5. Estanli Hall
6. Young

در آموزه‌های اسلامی بر نقش و تأثیر کامل التزام به باورهای دینی و اسلامی برای برقراری ارتباط‌های سازنده با خدا و خلق خدا تأکید شده است.

صرف‌نظر از ایده‌های فلسفی و متافیزیکی درباره نقش و تأثیر خدا باوری و دینداری، این مسئله برای روان‌شناسان اجتماعی برجسته می‌شود که آیا به لحاظ تجربی، اعتقاد و التزام به آموزه‌های دینی و اسلامی، نقشی در خروج انسان از انزواطلبی دارد و ارتباطات وی را به صورت سازنده تسهیل می‌کند؟ این پژوهش با جستجوی میدانی و تحلیل موشکافانه داده‌های آماری، به بررسی ارتباط میان التزام عملی به اعتقادات و باورهای اسلامی و دینی و ارتباط‌های انسانی می‌پردازد و نقش و تأثیر التزام به اعتقادات را در ارتباط‌های انسانی واکاوی می‌کند. به عبارتی، نقش شایستگی‌های ارتباطی و مهارت‌های ارتباطی با التزام عملی به اعتقادات اسلامی و دینی بررسی شده است. مهارت‌های ارتباطی بر اساس الگوی رضوی و التزام به اعتقادات اسلامی بر اساس الگوی اسلامی بررسی و سنجیده می‌شود. لازم به توضیح است، برای مهارت‌های ارتباطی از الگوی «علم‌الهدی و شریفی» (۱۳۹۴) و برای بررسی التزام عملی به اعتقادات اسلامی از الگوی «نویدی» (۱۳۷۶) استفاده شده است.

در قرآن کریم آمده است: «هر کس از یاد خدا روی گرداند، زندگی تنگ و سختی خواهد داشت.» (طه/۱۲۴). دوری از یاد خدا و التزام عملی به باورهای دینی و الهی، زندگی را دشوار می‌سازد و ارتباط انسان با سایر انسان‌ها و خداوند را دچار اختلال و فرد را منزوی می‌کند. هرچند ممکن است فرد در جمع باشد، از درون منزوی و تهی می‌شود. آدمی با یاد و ذکر خداوند و التزام عملی و نظری به باورهای دینی و الهی، جهان را محضر خداوند می‌داند و در نهایت با ایجاد ارتباط سازنده و مهارت‌های ارتباطی شایسته، با خدای خود و دیگران و جهان هستی، ارتباط سازنده برقرار و به خدا و مردم خدمت می‌کند و با آنها پیوند می‌خورد و راه عبودیت را می‌پیماید و در نهایت به کمال می‌رسد.

طبق مطالعات صورت‌گرفته، تا به حال پژوهشی که به صورت مستقیم، بررسی

رابطهٔ مهارت‌های ارتباطی با التزام عملی به باورهای دینی و اسلامی را بررسی کرده باشد، مشاهده نشده است ولی هریک از متغیرهای این پژوهش به صورت جداگانه و گاه غیرمستقیم، با هم بررسی شده‌اند که در ادامه به مهم‌ترین آنها اشاره خواهد شد. همچنین در این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار معادلات ساختاری، این عنوان بررسی و پرسش‌نامه‌های پژوهش، بومی‌سازی و بازآزمایی شده است (استانداردسازی). پژوهش حاضر با رویکردی جزئی‌نگر، به پایش و واکاوی الگوهای رفتاری و گفتاری امام هشتم (علیه‌السلام) پرداخته و به دنبال نهادینه کردن آن در بین سایر افراد جامعه است. موضوع مهارت‌های ارتباطی و التزام عملی و علمی در علوم انسانی و اسلامی به شکل عام و در علوم مدیریت به شکل خاص، چندان در کانون توجه نبوده که در این پژوهش به این مهم پرداخته شده است. همچنین، بر اساس مطالعات صورت گرفته، به موضوع مهارت‌های ارتباطی و التزام‌های علمی و عملی، به صورت جدا با رویکرد بومی و آکادمیک پرداخته نشده است. به نظر می‌رسد در این زمینه، شکاف‌هایی وجود دارد که این پژوهش درصدد برطرف کردن آنهاست. این پژوهش با لحاظ کردن تحقیقاتی که بخشی از آنها تا حدی مرتبط هستند، سعی دارد شکاف علمی موجود را در حوزهٔ پژوهشی و علمی پوشش دهد که در ادامه به آن پرداخته خواهد شد. با توجه به موارد بیان شده، این پژوهش دارای جنبه‌های ابتکاری و نوآورانه است.

مطالعات نشان می‌دهد بین پایبندی به اعمال عبادی (مذهبی) و سبک‌های هویت فرد، رابطهٔ مثبت وجود دارد (جوکار و چاری، ۱۳۸۰؛ نقل از: عابدی، ۱۳۸۹: ۲۶۵). «تیلیوپولوس و همکاران» (۲۰۰۷) بر اساس تحلیل ساختار عاملی، جهت‌گیری مذهبی آلپورت (مبتنی بر انتقاد پارگامنت) را به سه طبقهٔ جهت‌گیری درونی<sup>۱</sup>، جهت‌گیری بیرونی اجتماعی<sup>۲</sup>، جهت‌گیری بیرونی فردی<sup>۳</sup> تقسیم کرده‌اند. «کروسی» (۲۰۰۵) در تحقیق خود نشان داده است اعتقادات مذهبی می‌تواند علایم افسردگی را بهبود

1. intrinsic religious orientation
2. extrinsic-social religious orientation
3. extrinsic-personal religious orientation
4. N. Krause

ببخشد. فرد افسرده منزوی می‌شود و ارتباط‌های سازنده خود را با دیگران از دست می‌دهد. همچنین، پیوندجویی بالای مذهبی و جهت‌گیری مذهبی درونی می‌تواند با علایم افسردگی خودسنجی ارتباط معناداری داشته باشد و در نهایت افزایش ارتباط با دیگران را به همراه دارد (نقل از: عابدی، ۱۳۸۹: ۲۶۸). محققان دیگر نیز نتایج مشابهی را گزارش کرده‌اند (مانند سالسمن، برون و پرچتینگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵: ۵۲۸؛ استفن و مسترز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵: ۲۲۱).

«میلون و همکاران» (۲۰۱۰)، «الیس»<sup>۳</sup> (۱۹۸۸) و «وکانر»<sup>۴</sup>، «کاب»<sup>۵</sup> و «اوکانر» (۲۰۰۳)، «برگین»<sup>۶</sup> (۱۹۸۳) نشان دادند که مذهب (التزام و عمل به آن) و صبر، رابطه‌ای منفی با افسردگی و خشم و از طرف دیگر رابطه‌ای مثبت و معنادار با حمایت اجتماعی و در نهایت ارتباط با سایر افراد دارند.

هدف از انجام این پژوهش، بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی بر اساس سیره رضوی با التزام عملی به اعتقادات و باورهای اسلامی است. در این راستا یک سؤال کلی مطرح است: آیا مهارت‌های ارتباطی با التزام عملی به باورهای اسلامی رابطه معنادار دارد؟

از آنجاکه دانشگاه محل تجمع عقاید و باورهای فرهنگی مبتنی بر الگوی اسلامی و دانشگاهی اسلامی است و از سراسر ایران در آن گردآمده‌اند، به عنوان جامعه مورد بررسی در این پژوهش انتخاب شده است. با توجه به اهمیت نیروی انسانی مورد بررسی در این پژوهش، جامعه مورد بررسی کارکنان دانشگاه انتخاب شده است زیرا کارکنان با طیف وسیعی از افراد از جمله دانشجویان و اعضای هیئت‌علمی و... ارتباط دارند و نیازمند مهارت‌های ارتباطی مختلفی هستند و با توجه به جامعه در دسترس، دانشگاه سیستان و بلوچستان برای بررسی این عنوان انتخاب شده است.

1. J. M. Salsman; T. L. Brown; E. H. Brechting & C. R. Carlson
2. P. R. Steffen & K. S. Masters
3. Ellis
4. O'Conner
5. Cobb
6. Bergin

## پیشینه نظری پژوهش

### ارتباطات

کلمه ارتباطات<sup>۱</sup>، از لغت لاتین «Communicare» مشتق شده و از آن «انتقال مفاهیم»، «انتقال معانی»، «انتقال و تبادل پیام‌ها» بین عموم مردم برداشت می‌شود (فرهنگی، ۱۳۷۳: ۳).

### مهارت‌های ارتباطی در سیره رضوی

#### ۱. هم‌زبانی با مردم

اولین مهارت برای برقراری ارتباط مؤثر با مردم، دانستن زبان آنهاست. امام‌رضا (علیه‌السلام) تأکید زیادی بر این مطلب داشتند و حتی در توصیه‌ای غیرمستقیم به مأمون عباسی می‌فرمایند: «كَلِّمِ النَّاسَ بِمَا يَعْرِفُونَ» (به‌وسیله آنچه مردم می‌شناسند، با آنان سخن بگو) (حرّ عاملی، ۱۴۲۵ ق، ج ۱: ۸۳). به فرموده امام رضا (علیه‌السلام) از ویژگی‌های ضروری حجت خدا بر روی زمین - اعم از انبیا و اوصیا - دانستن زبان عموم مردم است (ابن بابویه، ۱۳۷۸ ق، ج ۲: ۲۲۸).

#### ۲. همدلی و همدردی با مردم

همدلی و همدردی، دومین مهارتی است که از طریق آن می‌توان به شناخت بیشتری از دیگری دست یافت و از این طریق به تفاهم بیشتری با دیگری رسید (فرهنگی، ۱۳۷۳: ۵۴). در سیره اخلاقی امام رضا (علیه‌السلام) نمونه‌های فراوانی از

1. Communication

همدلی<sup>۱</sup> و همدردی<sup>۲</sup> با مردم وجود دارد. طبرسی، از محمد بن ابوعباد نقل کرده است: «امام رضا (علیه‌السلام) در تابستان بر حصیر و در زمستان بر پلاس بودند. جامه خشن می‌پوشیدند و چون در میان مردم می‌آمدند، آن را زینت می‌دادند». (امین عاملی، ۱۳۷۶، ج ۵: ۱۴۵).

عیادت از مریضان و دلداری دادن به آنها، از ویژگی‌های اخلاقی امام رضا (علیه‌السلام) بوده است (مجلسی، ۱۳۸۰: ۶۳؛ رک: قمی، ۱۳۷۹، ج ۳: ۱۶۳۶).

### ۳. توجه به حق و حقوق مردم

نمونه‌های متعددی از برخورد کریمانه امام رضا (علیه‌السلام) با مردم سراغ داریم. حضرت بر اساس همین آیه از قرآن، بسیاری از تبعیض‌های اجتماعی را از میان برداشته‌اند. از این‌رو، در سیره عملی امام (علیه‌السلام) مشاهده می‌کنیم که هیچ‌گاه به غلامان و بردگان خود دشنام ندادند، بلکه هنگامی که سفره طعام انداخته می‌شد، همه غلامان و خادمان، حتی دربان و میرآخور را بر سر سفره غذا می‌نشاندند (ابن بابویه، ۱۳۷۸ق، ج ۱۸۴: ۲). امام رضا (علیه‌السلام) برخلاف مأمون که حق و حقوق مردم را پایمال می‌کرد، به حقوق آنان احترام می‌گذاشت و از این طریق ارتباط قلبی و عاطفی با آنها برقرار می‌کرد. در مجلسی که مأمون برای بیعت گرفتن از مردم برای ولایتعهدی آن حضرت تشکیل داده بود، طبقات مختلف، مردم حضور داشتند. امام (علیه‌السلام) از این فرصت برای یادآوری حقوق متقابل مردم و ائمه (علیهم‌السلام) استفاده کردند (امین عاملی، ۱۳۷۶، ج ۵: ۱۶۴).

### ۴. نفوذ بر مخاطب به وسیله علم و دانش

یکی از وظایف مهم ارتباط‌های انسانی، تأثیرگذاری است. به کمک ارتباطات می‌توان

1. Empathy
2. Symphaty

نگرش‌ها، باورها، ارزش‌ها یا رفتار دیگران را تغییر داد. در بسیاری از وضعیت‌های ارتباطی، آنچه برای ما بسیار اهمیت دارد، اثرگذاری بر مخاطب و نفوذ در نگرش‌های اوست (فرهنگی، ۱۳۷۳: ۱۱-۱۰). امام رضا (علیه‌السلام) با علم و دانش گسترده خود، بر بسیاری از مردم حتی مخالفان خویش تأثیر داشته‌اند. مأمون از همین نفوذ امام (علیه‌السلام) بر مردم بیم داشت و تمام تلاش خود را برای محدود کردن ارتباط ایشان با مردم و نظارت بر کارهایشان انجام داد (ابن بابویه، ۱۳۷۸ق، ج ۲: ۱۵۳).

#### ۵. توجه به نقش بازخورد در نفوذ بر دیگران

در روابط میان‌فردی، بازخورد می‌تواند به‌صورتی ظریف، بر نتایج رابطه بین دو طرف ارتباط تأثیر بگذارد. برای مثال، بی‌توجهی مخاطب به گفته‌های فرستنده پیام، پس از مدت کوتاهی او را به سمت خاموشی سوق می‌دهد (فرهنگی، ۱۳۷۳: ۱۷). تأییدکردن و تأییدگرفتن، تأثیر بسزایی در پویایی ارتباط‌های انسانی امام رضا (علیه‌السلام) داشته است. امام (علیه‌السلام) در مناظره با پیروان ادیان و مذاهب مختلف، نهایت استفاده را از میانی کلامی و اعتقادی آنها کرده است. امام (علیه‌السلام) به‌وسیله سؤال از مخاطب خود و اقرار گرفتن از او، حداکثر استفاده را از این مهارت ارتباطی برده‌اند. در مناظره امام (علیه‌السلام) با جاثلیق انصاری، هفت پرسش اساسی مطرح شد و در نهایت به‌وسیله تورات و انجیل از او اقرار گرفتند (راوندی، ۱۴۰۹ق، ج ۱: ۳۴۶-۳۴۴).

#### ۶. توجه به نقش بافت و زمینه در برقراری ارتباط

توجه به دو عنصر زمان و مکان برای برقراری ارتباط مؤثر، از اهمیت بسزایی برخوردار است زیرا جوامع انسانی، شرایط اجتماعی و جغرافیای فرهنگی ویژه‌ای دارند و هیچ ارتباط‌گری بدون توجه به این شرایط نمی‌تواند ارتباط صحیح با افراد آن جامعه برقرار کند. امام رضا (علیه‌السلام) با آگاهی از شرایط اجتماعی مردم در عهد عباسیان،



ارتباط نزدیکی با آنها برقرار ساختند. در دوران حکومت عباسی، مردم و به‌خصوص شیعیان، دچار فقر شدید اقتصادی و اعتقادی بودند. تلاش امام (علیه‌السلام) برطرف کردن فقر اقتصادی، به‌وسیله برکت دادن به کشاورزی و برطرف ساختن فقر اعتقادی، از طریق شرکت در مناظره با منحرفان و تربیت شاگردان برجسته بود (عرفان‌منش، ۱۳۷۶: ۱۴۰-۱۳۹).

### ۷. مبارزه با شرک، انحراف و خرافه

آگاهی از شرایط زمانه برای برقراری ارتباط مؤثر ضروری است. دوران ولایتعهدی امام رضا (علیه‌السلام) مصادف با هجوم فرهنگ‌های بیگانه به جامعه اسلامی بوده است. در پایان قرن دوم و اوایل قرن سوم، از یک‌سو نهضت ترجمه آثار بیگانگان و از سوی دیگر گسترش جریان‌های انحرافی مانند واقفیه، معتزله و مرجئه، باعث ناهموار شدن مسیر ارتباطی میان امام (علیه‌السلام) و مردم شد که امام با آنها به‌شدت مبارزه کرده است.

از آنجاکه شهر نیشابور شاهراه ارتباطی ایران و کشورهای شرق آسیا به‌شمار می‌آمد؛ امام (علیه‌السلام) با هوشیاری، ارتباط توحیدی دقیق بین مذاهب و مکاتب گوناگون برقرار کردند. از طرفی، هنگامی که کجاوه ایشان به راه افتاد، اشاره کردند که کجاوه را نگاه دارند و فرمودند: «بِشَرِّهَا وَ أَنَا مِنْ شُرُوطِهَا» (همان: ۱۳۴). حضرت با این فرمایش در جمع مردم نیشابور که اکثراً سنی‌مذهب بودند، با منطقی استوار، بین توحید و ولایت ارتباط برقرار کردند.

### ۸. مقابله با تفکر ماکیاولیستی

یکی از عواملی که بر رفتار ارتباطی افراد اثر شگرف می‌گذارد، شخصیت ماکیاول گونه آن‌هاست (فرهنگی، ۱۳۷۳: ۲۴).

«نیکولو ماکیاولی»<sup>۱</sup> که نظریه‌اش را پیرامون روش و هدف در سیاست قرار داده، در کتاب خود شهریار<sup>۲</sup>، هدف عمل سیاسی را دستیابی به قدرت از هر راهی می‌داند (ماکیاولی، ۱۳۸۰: ۱۰۵-۱۰۱).

سیره عملی امام رضا (علیه‌السلام) به‌عنوان شخصیت سیاسی، برخلاف تفکر ماکیاولیستی، بر اساس موازین اخلاقی است. به نظر امام (علیه‌السلام) شیوه برخورد حاکمان با مردم باید بر اساس کرامت باشد، نه اهانت؛ و هدف، وسیله را توجیه نمی‌کند. شیوه حکومت مأمون درست برخلاف امام (علیه‌السلام) همسو با تفکر ماکیاولی بود. مأمون با زر و زور و تزویر سعی بر حکمرانی بر مردم داشت؛ درحالی‌که امام (علیه‌السلام) با نیروی محبت بر قلب‌های مردم، حکومت می‌کردند. از این‌رو، مشاهده می‌کنیم که روز‌به‌روز فاصله بین مردم و مأمون زیاد می‌شود، درحالی‌که امام (علیه‌السلام) به سبب تواضع و اخلاق حسنه، ارتباط بسیار خوبی با مردم دارند (حرعاملی، ۱۴۰۹ ق، ج ۱۶: ۱۶۵).

## ۹. اجتناب از تقیّد

یکی از آسیب‌هایی که جامعه اسلامی ممکن است با آن روبه‌رو شود، جداسازی خواص از عوام است. مسئولان و امرا باید بدون تکلف با مردم ارتباط داشته باشند و از آنان فاصله نگیرند. امام رضا (علیه‌السلام) با اینکه از منصب و جایگاه اجتماعی بالایی برخوردار بودند و در مرکز قدرت زندگی می‌کردند، محافظ شخصی نداشتند. مردم به راحتی می‌توانستند به خانه ایشان رفت‌وآمد کنند، در کنارشان بنشینند و با حضرت هم‌سخن شوند (قائمی، ۱۳۸۵: ۳۹). امام (علیه‌السلام) در میهمانی‌ها از صدر مجلسی که اشراف نشسته بودند، اجتناب می‌کردند و در بین مردم می‌نشستند (حاکم نیشابوری، ۱۳۳۹: ۳۴). ایشان نهایت تواضع را نسبت به مردم داشتند و خود را تافته جدا بافته از دیگران نمی‌دیدند. همین مطلب باعث می‌شد حضرت در قلب

1. Niccolò Machiavelli  
2. Il Principe or The Prince

مردم جای گیرند و ارتباطشان با دیگران تسهیل شود.

### ۱۰. خودگشودگی

خودگشودگی موجب بهتر شدن روابط ما با دیگران می‌شود. در یک فرایند ارتباطی، خودگشودگی موجب بالندگی شخصیت فرد می‌شود و او را در برابر دیگران از نظر ارتباطی تواناتر از پیش می‌کند (فرهنگی، ۱۳۷۳: ۴۹). خوش‌رویی به‌عنوان عامل موفقیت پیامبر (صلی‌الله‌علیه‌وآله) در قرآن، در جذب افراد معرفی شده است (آل‌عمران/۱۵۹). امام رضا (علیه‌السلام) فردی گشاده‌رو و خوش‌برخورد بودند و به‌سادگی با هر مسلمانی ارتباط برقرار می‌کردند و با او انس می‌گرفتند. همچنین آن بزرگوار در ارتباط با مردم، نگاهی همراه با متانت و مهربانی داشتند و با چهره‌ای گشاده با آنان برخورد می‌کردند (قائم‌ی، ۱۳۸۵: ۳۹).

### التزام

التزام، مفهومی جدید در روان‌شناسی مثبت‌گراست (کاراتپ، ۲۰۱۳: ۱۳۸). این مفهوم (التزام) در مقابل مفهوم فرسودگی قرار دارد (پارک و گارسوی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲: ۱۱۹۸). می‌توان بیان کرد که التزام نقطه‌ی مقابل فرسودگی است (اینان و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴: ۳۹). وقتی التزامی وجود نداشته یا سطح آن پایین باشد، فرد کمتر درگیر فعالیت‌های کاری شده و ارتباطاتش با دیگران کم می‌شود (به<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳: ۲۱۹؛ منگوس و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۳: ۲۱۶۷).

التزام<sup>۵</sup> به‌معنای حضور فعال و همیشگی افراد در هنگام انجام فعالیت‌های مربوط

1. Park. Gursoy
2. Innanen
3. Yeh
4. Menguc et al
5. Employee Engagement

به نقش‌های خویش است (لینجان<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲: ۱۷۱؛ هی و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴: ۶۸۳) و به سطح بالایی از انرژی و فعالیت ذهنی در هنگام کار و مواجهه با مسائل کاری، احساس مهم‌بودن، غرور و اشتیاق داشتن برای انجام کارها و غرق‌شدن عمیق در کارها و باورهای کاری اشاره دارد (پارک و گارسوی، ۲۰۱۲: ۱۱۹۶). به‌طور کلی، معنای التزام یعنی ملزم‌شدن به کارهای محوله در عمل و نظر که بر عهده فرد گذاشته شده است تا به‌نحو احسن آنها را نهایی کند.

### التزام عملی به باورهای اسلامی

«التزام عملی» رعایت و پایبندی در مقام عمل است. التزام عملی به معنای متعهدشدن و پذیرش لوازم اعتقاد به باورهای اسلامی است. اعتقاد و التزام قلبی مربوط به مرحله «اسلام» و التزام عملی مربوط به مرحله «ایمان» است.

دین از اساسی‌ترین و مهم‌ترین نهادهایی است که جامعه بشری به خود دیده است، به‌طوری که هیچ‌گاه بشر خارج از این پدیده زندگی نکرده و همواره بدان پناه برده است و به‌عنوان مجموعه‌ای از اعتقادات، بایدها و نبایدها و نیز ارزش‌های اختصاصی و تعمیم‌یافته است (بهرامی، ۱۳۷۸: ۹۴). قرآن می‌فرماید: «إِنَّ اللَّهَ اصْطَفَىٰ لَكُمْ الدِّينَ فَلَا تَمُوتُنَّ إِلَّا وَأَنْتُمْ مُسْلِمُونَ» (خداوند این آیین پاک را برای شما برگزیده است و شما جز بر آیین اسلام نمی‌میرید) (بقره/۱۳۲). در تفسیر آیه ۳۰ سوره روم آمده است، در فطرت یعنی در آفرینش و سرشت انسان نوعی استعداد فطری وجود دارد که می‌تواند شگفتی‌های مخلوقات خدا را درک و از طریق آن بر وجود و یگانگی خدا استدلال کند. به اعتقاد علامه طباطبایی (به نقل از رضایی، ۱۳۷۸: ۲۱۹). انسان در صورت پذیرش توحید و عمل به قوانین دین، ظرفیت روانی‌اش گسترده‌تر می‌شود. افرادی که اعتقادات دینی دارند یا اعمال مذهبی انجام می‌دهند، نسبت به افرادی

1. Linjuan  
2. He et al

که اعتقادات دینی ندارند یا اعمال مذهبی انجام نمی‌دهند از ارتباطات و سازگاری بهتری برخوردارند (کوپنینگ<sup>۱</sup> و مک کالوگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱: ۵۶). مطالعاتی که در زمینه ارتباط دینداری و ارتباطات سازنده انجام شده، نشان می‌دهد که ارتباطات سازنده با شناخت دینی و رفتار دینی (طالقانی و همکاران، ۱۳۸۵: ۲۵۶؛ امیدیان و ملامعصومی، ۱۳۸۵: ۸۴)، عمل به آموزه‌های دینی (محققی و همکاران، ۱۳۸۷: ۳۸۸)، توکل به خدا (علی‌بخشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۵۸). جهت‌گیری مذهبی (تبرایی، ۱۳۸۷: ۴۳)، وجود نگرش‌های مذهبی و درک معنادار بودن زندگی (جمالی، ۱۳۸۱: ۷۴؛ بهرامی چگنی، ۱۳۸۹: ۹۸) و کاهش علایمی از قبیل اضطراب، افسردگی و اختلال‌های خواب (رئیس پور، ۱۳۸۶: ۶۷) رابطه مستقیم و معناداری دارد.

التزام عملی به اعتقادات اسلامی به معنای پایبند بودن در عمل - و نه تنها در نظر - به اصول و فروع دین و اجرای آنها به صورت شایسته به گونه‌ای است که کمیت و کیفیت اعمال دینی در حد اعلای رعایت شود.

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، از نوع کاربردی و برحسب نحوه گردآوری داده‌ها از نوع پیمایشی از شاخه همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان (کارمندان) دانشگاه سیستان و بلوچستان است که حجم جامعه ۴۰۹ نفر است. روش نمونه‌گیری خوشه‌ای و تصادفی ساده است. روش نمونه‌گیری به صورت خوشه‌ای است. حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی مورگان و فرمول کوکران، با خطای ۰,۰۵ برابر با ۱۹۸ نفر است. در این پژوهش، برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه محقق‌ساخته (استاندارد و بومی شده) استفاده شده است. لازم به توضیح است، مهارت‌های ارتباطی بر اساس الگوی «علم‌الهدی و شریفی» (۱۳۹۴) و برای بررسی سنجش التزام عملی

1. Koeining  
2. McCullough

به اعتقادات اسلامی، از الگوی «نویدی» (۱۳۷۶) استفاده شده است. پرسش‌نامه‌ها در این پژوهش بر اساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت تهیه شده است. برای سنجش التزام عملی به اعتقادات مذهبی (اسلامی)، از مقیاس خودسنجی التزام عملی به اعتقادات مذهبی استفاده شد که شامل ۴۵ سؤال است (نویدی، ۱۳۷۶: ۳۴).

برای سنجش مهارت‌های ارتباطی بر اساس الگوی رضوی (سیره رضوی) بر اساس الگوی «علم‌الهدی و شریفی» (۱۳۹۴)، ۱۰ بُعد شناسایی شده است که ما در این پژوهش برای هر بُعد دو سؤال طراحی کرده‌ایم و بر اساس آن داده‌های مورد نیاز جمع‌آوری شده است.

### فرضیه‌های پژوهش

#### فرضیه اصلی پژوهش

بین مهارت‌های ارتباطی در سیره رضوی با التزام عملی به باورهای اسلامی ارتباط معناداری وجود دارد.

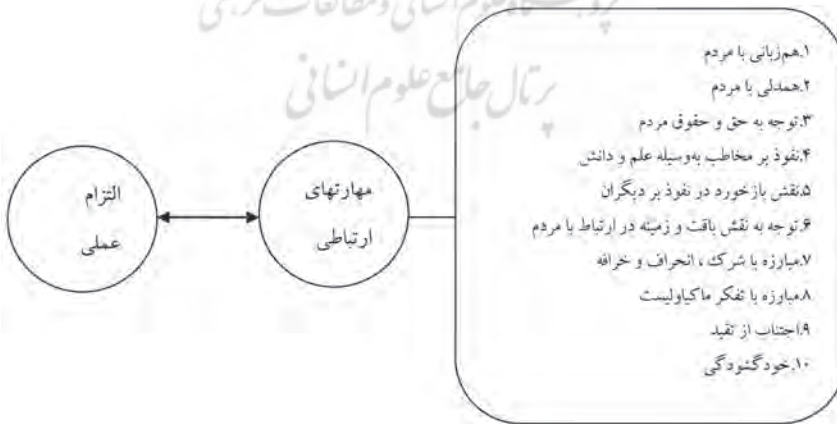
#### فرضیه‌های فرعی پژوهش

۱. بین هم‌زمانی با مردم در سیره رضوی با التزام عملی به باورهای اسلامی ارتباط معنادار وجود دارد.

۲. بین همدلی با مردم در سیره رضوی با التزام عملی به باورهای اسلامی ارتباط معنادار وجود دارد.

۳. بین توجه به‌حق و حقوق مردم در سیره رضوی با التزام عملی به باورهای اسلامی ارتباط معنادار وجود دارد.

۴. بین نفوذ بر مخاطب توسط علم و دانش در سیره رضوی با التزام عملی به باورهای اسلامی ارتباط معنادار وجود دارد.
۵. بین نقش بازخورد در نفوذ بر دیگران در سیره رضوی با التزام عملی به باورهای اسلامی ارتباط معنادار وجود دارد.
۶. بین توجه به نقش بافت و زمینه در ارتباط با مردم در سیره رضوی با التزام عملی به باورهای اسلامی ارتباط معنادار وجود دارد.
۷. بین مبارزه با شرک، انحراف و خرافه در سیره رضوی با التزام عملی به باورهای اسلامی ارتباط معنادار وجود دارد.
۸. بین مبارزه با تفکر ماکیاولیست در سیره رضوی با التزام عملی به باورهای اسلامی، ارتباط معنادار وجود دارد.
۹. بین اجتناب از تقید در سیره رضوی با التزام عملی به باورهای اسلامی ارتباط معنادار وجود دارد.
۱۰. بین خودگشودگی در سیره رضوی با التزام عملی به باورهای اسلامی، ارتباط معنادار وجود دارد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

## روایی و پایایی پرسش‌نامه پژوهش

### پایایی

جدول ۱ نتایج خروجی نرم‌افزار را در خصوص شاخص‌های پایایی متغیرهای پژوهش، نشان می‌دهد.

جدول ۱. پایایی متغیرهای مشاهده‌پذیر، آلفای کرونباخ، پایایی مرکب

متغیر	بار عاملی	پایایی مرکب	آلفای کرونباخ
هم‌زیانی با مردم	۰,۶۵	۰,۸۹	۰,۸۵
همدلی با مردم	۰,۸۱		
توجه به حق و حقوق مردم	۰,۷۸		
نفوذ بر مخاطب به وسیله علم و دانش	۰,۸۲		
نقش بازخورد در نفوذ بر دیگران	۰,۶۷		
توجه به نقش بافت و زمینه در ارتباط با مردم	۰,۶۱		
مبارزه با شرک، انحراف و خرافه	۰,۸۵		
مبارزه با تفکر ماکیاولیست	۰,۹۴		
اجتناب از تقلید	۰,۶۶		
خودکشودگی	۰,۸۴		
التزام عملی به باورهای اسلامی	۰,۸۷	۰,۸۲	۰,۸۰

برای پایایی پرسش‌نامه نیز از آلفای کرونباخ و پایایی مرکب استفاده شده است. آلفای کرونباخ که برای بررسی پایایی یا سازگاری درونی بین متغیرهای مشاهده‌پذیر در یک مدل اندازه‌گیری انعکاسی است، بیشتر از مقدار پیشنهادی کرونباخ<sup>۱</sup> (۱۹۵۱) یعنی ۰/۷ است. جدول بالا، قابل قبول بودن شاخص آلفای کرونباخ را نشان می‌دهد. مقادیر پایایی مرکب نیز باید بیشتر از ۰/۷ باشد (هنسلر و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱: ۱۶۶) و چنان که در جدول بالا قابل مشاهده است، تمامی شاخص‌های پایایی مرکب بالاتر از

1. Cronbach
2. Henceler et al.



۰/۷ است. لذا پایایی پرسش‌نامه‌های پژوهش تأیید می‌شود.

## روایی همگرا و صوری

برای سنجش میزان تبیین متغیر پنهان توسط متغیرهای مشاهده‌پذیر از شاخص روایی همگرا<sup>۱</sup> استفاده می‌شود (بارکلی و همکاران<sup>۲</sup>، ۱۹۹۵: ۸۴). برای شاخص متوسط واریانس استخراج‌شده (AVE) حداقل مقدار ۰,۵، مقدار قابل قبولی است. جدول ۲ میانگین واریانس استخراج‌شده هر یک از متغیرهای مدل مفهومی پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۲. میانگین واریانس استخراج‌شده

متغیر	متوسط واریانس استخراج‌شده (AVE)
التزام عملی به باورهای اسلامی	۰,۸۱
مهارت‌های ارتباطی	۰,۷۶

با توجه به اینکه تمامی مقادیر متوسط واریانس استخراج‌شده هر دو متغیر پژوهش بالاتر از ۰/۵ است، لذا می‌توان گفت که پرسش‌نامه پژوهش از روایی همگرایی مطلوبی برخوردار است (لازم به توضیح است که روایی صوری پرسش‌نامه‌ها نیز توسط خبرگان دانشگاهی مورد تأیید قرار گرفته است).

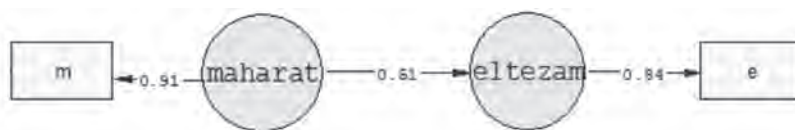
## تجزیه و تحلیل داده‌ها

### آزمون مدل مفهومی پژوهش

در پژوهش حاضر از مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات ساختاری

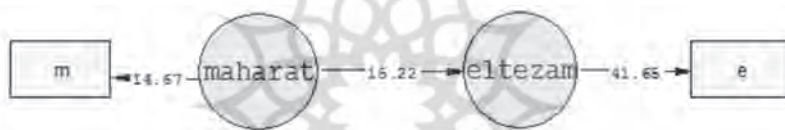
1. Convergent Validity
2. Barclay et al.

به کمک نرم افزار Smart PLS استفاده شده است. شکل های ۲ و ۳ خروجی نرم افزار را در خصوص مدل مفهومی پژوهش، برای فرضیه اصلی نشان می دهند.



شکل ۲. ضریب های مسیر متغیرها (ضریب B) مدل فرضیه اصلی پژوهش

مدل در حالت ضریب های مسیر نشان دهنده میزان ارتباط بین متغیرهای مورد بررسی در پژوهش است. شکل ۲ این ارتباط را نشان می دهد.



شکل ۳. ضریب های معناداری متغیرها (اماره t) مدل فرضیه اصلی پژوهش

مدل در حالت ضریب های معناداری نشان دهنده معناداری ارتباط بین متغیرهای مورد بررسی در پژوهش است. شکل ۳ میزان معناداری یا نبود این ارتباط را نشان می دهد. با خطای ۰,۰۵، میزان لازم برای معنادار بودن رابطه برابر با ۱,۹۶ است. همان طور که در شکل ۳ مشخص است، میزان به دست آمده بالاتر از ۱,۹۶ و نشان دهنده معنادار بودن این رابطه است.

جدول ۳ نشان دهنده میزان ضریب های معناداری و ضریب های مسیر برای فرضیه های فرعی پژوهش است.

جدول ۳. ضریب‌های مسیر و ضریب‌های معناداری مدل و نتایج آن برای فرضیه‌های اصلی و فرعی پژوهش

فرضیه اصلی	ضریب‌های مسیر	ضریب‌های معناداری	نتیجه آزمون
اصلی	۰,۵۱	۱۵,۲۲	تأیید شد
فرضیه‌های فرعی	ضریب‌های مسیر	ضریب‌های معناداری	نتیجه آزمون
اول	۰,۳۵	۱۲,۳۶	تأیید شد
دوم	۰,۳۲	۱۴,۶۹	تأیید شد
سوم	۰,۴۱	۱۵,۲۲	تأیید شد
چهارم	۰,۲۹	۸,۲۲	تأیید شد
پنجم	۰,۳۸	۶,۳۷	تأیید شد
ششم	۰,۴۲	۹,۴۵	تأیید شد
هفتم	۰,۳۳	۱۱,۲۸	تأیید شد
هشتم	۰,۲۴	۱۸,۲۱	تأیید شد
نهم	۰,۳۶	۱۹,۲۶	تأیید شد
دهم	۰,۲۸	۱۴,۰۶	تأیید شد

### برازش مدل اندازه‌گیری

معیار توان دوم همبستگی<sup>۱</sup> که «ضریب تعیین» نیز نامیده می‌شود، نشان‌دهنده قدرت پیش‌بینی متغیر وابسته از روی متغیر مستقل است. بر اساس نتایج این آزمون و بر اساس جدول ۴، متغیر مستقل قادر به تبیین ۸۱٪ تغییرات متغیر وابسته است.

جدول ۴. مقدار ضریب تعیین

ضریب تعیین	متغیر
۰,۸۱	مهارت‌های ارتباطی
	التزام عملی به باورهای اسلامی

1. R Square

مدل‌هایی که با رویکرد واریانس محور از طریق نرم‌افزارهای واریانس محور مانند Smart PLS بررسی می‌شوند، فاقد شاخص کلی برای نگاه به مدل به صورت یکجا هستند؛ یعنی شاخصی برای سنجش کل مدل شبیه به رویکرد کوواریانس محور (مانند رویکرد نرم‌افزار لیزرل) وجود ندارد؛ اما در تحقیقات مختلف توسط «تنهاوس<sup>۱</sup> و همکاران» (۲۰۰۵) در این حوزه پیشنهاد شد که از شاخصی به نام GOF که می‌توان به جای شاخص‌های برازشی که در رویکردهای کوواریانس محور وجود دارد، استفاده کرد. حدود این شاخص بین صفر و یک بوده و «وتزلس و همکاران» (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به ترتیب به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی کردند. جدول ۵، ضریب تعیین GOF را در این پژوهش نشان می‌دهد.

جدول ۵. نتایج برازش مدل کلی

GOF	R2	Communality
۰,۶۴	۰,۷۱	۰,۶۳

با توجه به مقدار به دست آمده GOF به میزان ۰,۶۴ بوده که بالاتر از مقدار پیشنهادی «وتزلس و همکاران»<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) یعنی ۰/۳۶ است که قوی بودن مدل را نشان می‌دهد. بنابراین برازش مناسب مدل تأیید می‌شود.

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی بر اساس سیره رضوی با التزام عملی به اعتقادات و باورهای اسلامی است که در بین کارکنان دانشگاه سیستان و بلوچستان بررسی شده است. در این راستا، یک فرضیه کلی و ده فرضیه جزئی شکل گرفته است که رابطه متغیر مهارت‌های ارتباطی بر مبنای سیره رضوی (با ده بعد از جمله هم‌زمانی با مردم، همدلی با مردم، توجه به حق و حقوق مردم،

1. Tenenhaus
2. Wetzels

نفوذ بر مخاطب به‌وسیله علم و دانش، نقش بازخورد در نفوذ بر دیگران، توجه به نقش بافت و زمینه در ارتباط با مردم، مبارزه با شرک، انحراف و خرافه، مبارزه با تفکر ماکیاولیست، اجتناب از تقید، خودگشودگی) را با متغیر التزام عملی به باورهای اسلامی بررسی می‌کند. تمامی فرضیه‌ها تأیید و پذیرش شده‌اند و این نشان‌دهنده آن است که مهارت‌های ارتباطی مبتنی بر سیره رضوی با التزام عملی به اعتقادات اسلامی رابطه معنادار، مثبت و سازنده دارد و هر چه فرد ملزم‌تر به اعتقادات اسلامی باشد، دارای مهارت‌های ارتباطی از نوع همدلی و هم‌زبانی بیشتر با دیگران است.

این پژوهش با رویکردی جزئی‌نگر، به پایش و واکاوی الگوهای رفتاری و گفتاری شخصیت معنوی امام هشتم (علیه‌السلام) پرداخته و به دنبال نهادینه کردن آن در بین سایر افراد جامعه کنونی است. موضوع مهارت‌های ارتباطی و التزام عملی و علمی در علوم انسانی و اسلامی به شکل عام و در علوم مدیریت به شکل خاص، چندان کانون توجه نبوده و در این پژوهش به این مهم پرداخته شده است که به‌نوبه خود نوآورانه است و تا به حال به این مهم پرداخته نشده است. همچنین، بر اساس مطالعات صورت گرفته، به موضوع مهارت‌های ارتباطی و التزام علمی و عملی به صورت جدی با رویکرد بومی و آکادمیک پرداخته نشده و در این زمینه، شکاف‌هایی وجود داشته است که این پژوهش در صدد برطرف کردن آنهاست و در حد توان خود به این مهم پرداخته است. این تحقیق با لحاظ کردن تحقیقاتی که بخشی از آنها تا حدی مرتبط بوده‌اند، سعی داشته است شکاف علمی موجود را در حوزه پژوهشی و علمی پوشش دهد. با توجه به موارد بیان شده، این پژوهش دارای جنبه‌های ابتکاری و نوآورانه است.

اولین مهارت برای برقراری ارتباط مؤثر با مردم، دانستن زبان آنهاست. بیشتر تناقض‌ها و درگیری‌های بین افراد در ایجاد ارتباطات و حفظ ارتباطات به سبب متوجه‌نشدن و درک‌نکردن صحیح پیام توسط مخاطب یا فرستادن ناصحیح پیام توسط گوینده آن است. باید افرادی که در سازمان به کارگماشته می‌شوند، به درستی با مخاطبان ارتباط برقرار کنند و از مخاطبان خود بازخورد بگیرند تا متوجه شوند که

آیا پیام به‌درستی منتقل شده است یا خیر و در صورت انتقال نادرست پیام به مخاطب، پیام را تفسیر کنند تا نارسایی نداشته باشد.

امام رضا (علیه‌السلام) در زمان ولایتعهدی، با فرهنگ‌ها و لهجه‌های مختلفی روبه‌رو بودند و با زبان مخاطبان تکلم می‌کردند. این ارتباط مستقیم از مهارت‌های مؤثر ارتباط میان‌فردی است. پیروان ایشان نیز باید این‌گونه عمل کنند.

همدلی، مهارتی است که از طریق آن می‌توان به شناخت بیشتری از دیگران دست‌یافت و از این طریق به تفاهم بیشتری با دیگران رسید. همدلی یعنی احساس مشترک داشتن از یک پدیده و درک کردن دیگری توسط فردی دیگر که در نهایت سبب افزایش تفاهم و انسجام و مشارکت و ایجاد اعتماد در دو طرف می‌شود. اگر افراد به اعتقادات اسلامی ملزم باشند، نمی‌توانند نسبت به دیگران بی‌تفاوت باشند و با دیگران همدلی و هم‌زبانی خواهند داشت و در نهایت این همدلی و هم‌زبانی آنها را در التزام بیشتر به دستورهای الهی هدایت خواهد کرد.

کارکنان سازمانی باید با سایر افراد همدلی داشته باشند و سرمایه اجتماعی (اعتماد، انجام و مشارکت) در سازمان را افزایش دهند.

نمونه‌های متعددی از برخورد کریمانه امام رضا (علیه‌السلام) با مردم سراغ داریم. در سیره عملی امام (علیه‌السلام) مشاهده می‌کنیم که هیچ‌گاه به غلامان و بردگان خود دشنام ندادند، بلکه هنگامی که سفره طعم انداخته می‌شد، همه غلامان و خادمان، حتی دربان و میرآخور را بر سر سفره غذا می‌نشاندند. این مهم نشان می‌دهد که کارمندان درون سازمان باید با همه افراد اعم از زن و مرد و هر طبقه فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی رفتاری مؤدبانه و احترام‌آمیز داشته باشند و در محیط کاری جانب‌داری و احترام را رعایت کنند و تبعیض و بی‌عدالتی روا ندارند. افرادی که این موارد را رعایت می‌کنند، چه بدانند و چه ندانند، عامل به تعالیم دینی و باورهای اسلامی هستند.

یکی از وجوه مهم ارتباط‌های انسانی، تأثیرگذاری است. در بسیاری از وضعیت‌های ارتباطی، آنچه برای ما بسیار اهمیت دارد، اثرگذاری بر مخاطب و نفوذ در نگرش‌های اوست. این مهم به دانش و کسب علم و آگاهی از وضعیت فرهنگی طرف مقابل نیازمند است. کارمندان باید در محیط کاری (دانشگاهی) همواره مطالعه داشته باشند و آداب و رسوم، قوانین و مقررات، بخش‌نامه‌های داخلی و خارجی را بدانند و در زمینه‌های بازاریابی، روان‌شناسی، علوم اجتماعی و سیاسی و... مطالعه داشته و دارای مهارت و دانش باشند. در اسلام، کسب دانش و مهارت بسیار اهمیت دارد و همواره بر مسلمانان تأکید شده است که علم بیاموزند و آموزه‌های خود را نیز به دیگران بیاموزانند.

در روابط میان‌فردی، بازخورد می‌تواند به صورت ظریف بر نتایج رابطه بین دو طرف ارتباط، تأثیر بگذارد. برای مثال، بی‌توجهی مخاطب به گفته‌های فرستنده پیام پس از مدت کوتاهی او را به سمت خاموشی سوق می‌دهد. همان‌طور که قبلاً گفته شد، ارسال‌کننده باید نسبت به درک مخاطب از پیام بازخورد بگیرد و در صورت لزوم پیام را تفسیر و تأویل کند و یا برای فهم بهتر مخاطب، متن پیام را تفسیر کند.

توجه به دو عنصر زمان و مکان برای برقراری ارتباط مؤثر اهمیت زیادی دارد به دلیل اینکه جوامع انسانی، شرایط اجتماعی و جغرافیای فرهنگی ویژه‌ای دارند و هیچ ارتباط‌گری بدون توجه به این شرایط، نمی‌تواند ارتباط صحیح با افراد برقرار کند، لذا کارمندان باید شرایط زمانی و مکانی را در نظر بگیرند و متناسب با آن با دیگران ارتباط برقرار کنند. مثلاً افراد از مکان‌های مختلف و فرهنگ‌های مختلف هستند یا به زمان‌های مختلف از جمله عصر صنعت و کشاورزی یا دیجیتال تعلق دارند که با هر کدام باید به شکل‌های مختلف تعامل و ارتباط داشت. قرآن کتابی است که برای همه مخاطبان در همه زمان‌ها و مکان‌هاست و فهم درک مخاطب در آن رعایت شده است. ائمه معصومین (علیه‌السلام) نیز که قرآن ناطق بوده‌اند، از این امر جدا نیستند؛ لذا بر پیروان آنها نیز لازم است که سطح فهم و درک مخاطب را در نظر بگیرند و متناسب با شرایط زمانی و مکانی با افراد مختلف تعامل داشته باشند. این امر از الزام‌ها و باورهای اسلامی است که باید توسط مسلمانان رعایت شود.

آگاهی از شرایط زمانه برای برقراری ارتباط مؤثر ضروری است. دوران ولایتعهدی امام رضا (علیه‌السلام) مقارن با هجوم فرهنگ‌های بیگانه به جامعه اسلامی بوده است (جریان‌های انحرافی مانند واقفیه، معتزله و مرجئه باعث ناهموار شدن مسیر ارتباطی میان امام (علیه‌السلام) و مردم شده است). کارمندان باید جریان‌های انحرافی در هر سازمان را شناسایی کنند و به بخش مربوط ارجاع دهند. در دین اسلام بر صلح و جنگ تأکید شده است. با دوستان باید دوستی کرد و با دشمنان مدارا. تا زمانی که تهدید نباشند و در زمان بروز تفرقه و تضاد در حکومت و سازمان باید با آنها برخورد شود تا اصول و ارکان اسلامی پایمال باورهای غلط نشود.

سیره عملی امام رضا (علیه‌السلام) در جایگاه شخصیتی سیاسی، برخلاف تفکر ماکیاولیستی، بر اساس موازین اخلاقی است. به نظر امام (علیه‌السلام) شیوه برخورد حاکمان با مردم باید بر اساس کرامت باشد، نه اهانت. هدف، وسیله را توجیه نمی‌کند. کارمندان باید افرادی باشند که تفکر و عمل ماکیاولیگری در سازمان نداشته باشند و نگرش و گفتار و رفتاری واحد داشته و رفتارهای مخرب و غیر شهروند سازمانی در سازمان باید کاهش یابد و از بین برود و با افرادی که خلاف رفتار و فرهنگ سازمان رفتار می‌کنند، قاطعانه برخورد شود. این رفتارها ممکن است در دانشجویان و استادان دانشگاهی نیز وجود داشته باشد که نحوه برخورد با آن تفاوتی ندارد. یکی از آسیب‌هایی که جامعه اسلامی ممکن است با آن روبه‌رو شود، جداسازی خواص از عوام است. مسئولان باید بدون تکلف با مردم ارتباط داشته باشند و از آنان فاصله نگیرند. کارمندان مهم در سازمان از جمله مدیران بخش‌های مختلف، نباید به گونه‌ای باشند که دانشجویان نتوانند با آنها ارتباط برقرار کنند و مشکلات خود را به آنان انتقال دهند.

کارمندان در قبال سایر افراد در سازمان و نسبت به سازمان خود مسئول هستند. در اسلام تفاوت در انسان‌ها وجود ندارد و ارزش هر فرد به تقوا و عمل صالح است. لذا رنگ و زبان و... نباید در نحوه برخورد و رفتار و گفتار ما با دیگران تأثیری داشته باشد. این مهم از الزام‌های اسلامی است که جزء مهارت‌های ارتباطی در اسلام است.



قوانین و مقررات سخت و خشک و بدون انعطاف و ترحم نداشتن و حال دیگران را مراعات نکردن سبب می‌شود تا دیگران به سختی و مشقت دچار شوند که دور از احسان و انصاف در اسلام است. به عبارتی، زمامداران و کارمندان سازمانی باید نسبت به سایر افراد و حکومت، همچون شتر دوساله‌ای رفتار کنند که زمام آن را نه سفت مهار کنند و نه به خود واگذارند و در حکومتداری و ایجاد ارتباط با دیگران جانب انصاف و عدالت را رعایت کنند و منعطف باشند.

خودگشودگی موجب بهتر شدن روابط ما با دیگران می‌شود. در یک فرایند ارتباطی، خودگشودگی سبب بالندگی شخصیتی فرد می‌شود و او را در برابر دیگران از نظر ارتباطی تواناتر از پیش می‌کند. شناخت خود به دیگران و شناخت دیگران سبب ایجاد ارتباط مؤثرتر در سازمان می‌شود و همدلی و هم‌زبانی را افزایش می‌دهد. تمامی موارد بیان شده در نهایت موجب تسهیل و بهبود ایجاد روابط سازنده و مثبت در بین افراد از نظر درون‌فردی و بین‌فردی خواهد شد.

ما درگیر محدودیت‌های زمانی و مکانی هستیم که هر پژوهشی از آن بی‌بهره نیست و ناگزیر درگیر آن می‌شود. این پژوهش نیز با محدودیت‌هایی مواجه بوده است که با توجه به اینکه این محدودیت‌ها جزئی از هر پژوهش هستند، از بیان آنها خودداری می‌شود. پیشنهاد می‌شود کارکنان دانشگاهی ابعاد مهارت‌های ارتباطی را برای افزایش التزام عملی به اعتقادات اسلامی در خود و در دانشگاه اشاعه دهند. به سایر پژوهشگران نیز پیشنهاد می‌شود این عنوان را در زمان‌ها و مکان‌های مختلف دیگر اعم از دانشگاه و غیر دانشگاه، بخش‌های دولتی و بخش‌های خصوصی تکرار و نتایج آن را با نتایج حاصل از این پژوهش مقایسه کنند. همین‌طور، الگوی به‌دست‌آمده برای سنجش التزام عملی و کرامت انسانی و کرامت‌محوری نیز می‌تواند در سایر پژوهش‌های پژوهشگران مورد استفاده قرار گیرد.

## منابع و مآخذ

- قرآن کریم. ترجمه ناصر مکارم شیرازی.
- ابن بابویه، محمدبن علی. (۱۳۷۸ ق). *عیون أخبار الرضا*. چاپ اول، تهران: جهان.
- اکبری، الله رضا و فتحی آشتیانی، علی. (۱۳۸۸). «بررسی رابطه دنیاگرایی و سلامت روانی». *روانشناسی و دین*. ۲ (۳). صص: ۱۰۵-۱۴۳.
- امین عاملی، سیدمحسن. (۱۳۷۶). *سیره معصومان*. چاپ دوم. تهران: سروش.
- بهرامی احسان، هادی. (۱۳۷۸). *بررسی مؤلفه‌های بنیادین سازش‌یافتگی در آزادگان ایرانی*. رساله دکتری *روانشناسی*. دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.
- بهرامی چگنی، ذبیح‌الله. (۱۳۸۹). «بررسی رابطه دینداری با اختلالات روانی دانشجویان دانشگاه آزاد خرم‌آباد». *روانشناسی و دین*. ۳ (۲). صص: ۹۱-۱۰۲.
- تیرائی، رامین. (۱۳۸۷). «بررسی سهم تأثیر جهت‌گیری مذهبی بر سلامت روان در مقایسه با عوامل جمعیت‌شناختی». *روانشناسی و دین*. ۱ (۳). صص: ۳۷-۶۲.
- جمالی، فریبا (۱۳۸۱). *بررسی رابطه بین نگرش‌های مذهبی، احساس معنابخش بودن زندگی و سلامت روان در دانشجویان دانشگاه‌های تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد *روانشناسی عمومی*. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه الزهرا.
- حاکم نیشابوری، محمدبن عبدالله (۱۳۳۹). *تاریخ نیشابور*. مترجم: محمد خلیفه نیشابوری. تهران: ابن سینا.
- حر عاملی، محمدبن الحسن. (۱۴۰۹ ق). *وسائل الشیعه الی تحصیل مسائل الشریعه*. چاپ اول. قم: آل‌البیت (ع).
- \_\_\_\_\_ (۱۴۲۵ ق). *اثبات الهداة فی النصوص والمعجزات*. چاپ اول. بیروت: اعلمی.
- راوندی، قطب‌الدین سعیدبن عبدالله. (۱۴۰۹ ق). *الخرائج و الجرائح*. چاپ اول. قم: مدرسه‌الامام المهدی (عج).
- رحیمی‌نژاد، عباس. (۱۳۷۸). «مروری کوتاه بر دیدگاه چند تن از روان‌شناسان غرب در روان‌شناسی دین». *اقتباس*. سال سوم. ش ۳-۲. صص: ۳۷-۴۸.
- رضایی، جواد. (۱۳۷۸). «نقش سبک زندگی اسلام‌محور (با تأکید بر نظام خانواده) و بیان راهکارهای آن برای افزایش صمیمیت زوجین». *مجموعه مقالات چهارمین کنگره ملی آسیب‌شناسی خانواده*. صص: ۲۱۷-۲۳۲.
- رئیس‌پور، حفیظ‌الله. (۱۳۸۶). *اثر بخشی آموزش نگرش مذهبی بر سلامت روان دانش‌آموزان دبیرستانی شهر اصفهان*. دانشگاه اصفهان: پایان‌نامه کارشناسی ارشد *روانشناسی عمومی*.
- طالقانی، نرگس؛ روغنجی، محمود و شکری، مهتاب. (۱۳۸۵). «رابطه جهت‌گیری مذهبی با بهداشت روان دانشجویان دانشگاه کرمانشاه». *مجموعه مقالات سومین سمینار بهداشت روانی دانشجویان*. صص: ۲۵۴-۲۶۸.
- عابدی، بهرام. (۱۳۸۹). «مقایسه سطح تنبذگی ورزشکاران و غیر ورزشکاران». *فصلنامه روان‌شناسی تحولی: روان‌شناسان ایرانی*. دوره ششم، شماره ۲۳. صص: ۲۶۱-۲۶۸.
- عرفان‌منش، جلیل. (۱۳۷۶). *جغرافیای تاریخی هجرت امام رضا (ع)*. چاپ دوم. مشهد: بنیاد پژوهش‌های اسلامی آستان قدس رضوی.

- علم‌الهدی، سید امیرحسین و شریفی، علی. (۱۳۹۴). «ارتباطات انسانی در فرهنگ رضوی». فرهنگ رضوی. سال سوم. شماره یازدهم. پاییز ۹۴. صص: ۷۷-۱۰۸.
- علی‌بخشی، سیده زهرا؛ ممقانیه، مریم و علی‌پور، احمد. (۱۳۹۰). «بررسی رابطه توکل به خدا و سلامت روان دانشجویان». دانشگاه پیام نور. نشریه معرفت در دانشگاه اسلامی. ۱۵ (۱). صص: ۴۷-۶۵.
- فرهنگی، علی‌اکبر. (۱۳۷۳). *مبانی ارتباطات انسانی*. چاپ اول، تهران: تهران تایمز.
- قائمی، علی. (۱۳۸۵). *در مکتب عالم آل محمد (ص) امام علی بن موسی الرضا (ع)*. قم: پیام مقدس.
- ماکیاولی، نیکولو. (۱۳۸۰). *شهریار*. مترجم: محمود محمود. چاپ سوم. تهران: عطار.
- مجلسی، محمدباقر. (۱۳۸۰). *زندگانی حضرت امام رضا (ع)*. مترجم: موسی خسروی. چاپ اول. تهران: اسلامیه.
- محقق، حسین؛ یعقوبی، ابوالقاسم؛ محقق، نسری و همدانی پورش، محبوبه. (۱۳۸۷). «بررسی رابطه بین عمل به آموزه‌های دینی و سلامت روانی دانشجویان دانشگاه بوعلی سینا». *مجموعه مقالات چهارمین سمینار بهداشت روانی دانشجویان*. صص: ۴۰۱-۴۰۵.

- He. H., Zhu. W., Zheng. X. (2014), Procedural Justice and Employee Engagement: Roles of Organizational Identification and Moral Identity Centrality. *J Bus Ethics*, 695-122:681.
- Innanen. H., Tolvanen. A., Salmela-Aro. K. (2014), Burnout, work engagement and workaholism among highly educated employees: Profiles, antecedents and outcomes. *Burnout Research*, 49-38 :1.
- Karatepe, O.M. (2013), High-performance work practices and hotel employee performance: The mediation of work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 140-32:132.
- Koeining, H.G., McCullough, M.E., & Larson, D.B. (2001). *Handbook of religion and health*. New York: Oxford: 60-53.
- Linjuan. R. M. (2012), CEO credibility, perceived organizational reputation, and employee Engagement. *Public Relations Review*, 173-171 :38.
- Menguc. B., Auh. S., Fisher. M., Haddad. A. (2013), To be engaged or not to be engaged: The antecedents and consequences of service employee engagement. *Journal of Business Research*, 2170 -2163 :63.
- Metz, Thaddeus. (2013), .The Meaning of Life.. In *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*, ed. Edward N. Zalta. Summer (2013), <http://plato.stanford.edu/archives/sum2013/entries/life-meaning/>.
- Millon, T., Krueger, R. F. & Simonsen, E. (2010). *Contemporary directions in psychopathology: Scientific foundations of the DSM-V and ICD11*-. New York, NY: The Guilford Press.
- O'Conner, D.B., Cobb, J., O'Conner, R.C. (2003). Religiosity, stress and psychological

distress: No evidence for an association among undergraduate students. *Pers Individ Differ*, 217-211 ,(2)34.

- Park. J., Gursoy. D. (2012), Generation effects on work engagement among U.S. hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 1202 -1195 :31.

- Salsman, J. M.; T. L. Brown; E. H. Brechting & C. R. Carlson (2005), «The Link between Religion and Spirituality and Psychological Adjustment: the Mediating Role of Optimism and Social Support», *Personality Social Psychology Bulletin*, 4)31), pp.535-522.

- Steffen, P. R. & K. S. Masters (2005), Does Compassion Mediate the Intrinsic Religion-Health Relationship?» *Annals of Behavioral Medicine*, 224-217 :(3)30.

- Yeh. C. M. (2013), TOURISM INVOLVEMENT, WORK ENGAGEMENT AND JOB SATISFACTION AMONG FRONTLINE HOTEL EMPLOYEES. *Annals of Tourism Research*, 23 -214 :42

