

نقش ارتباط غیرکلامی در شناخت حالات و روحیه افراد (با استناد به آیات قرآن کریم)

سمیرا قربانخانی^۱

طاهره محسنی^۲

(تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۳/۱۵؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۶/۱۹)

چکیده

اهتمام به مسئله ارتباط، موضوعی است که همواره به عنوان اصلی مهم در تعاملات بشری به شمار می‌رود و به دو بخش کلامی و غیرکلامی تقسیم می‌شود. ارتباط غیرکلامی که محور بحث این مقاله است، یکی از شیوه‌های تعامل با دیگران است که در پی آن افراد اطلاعات، افکار و احساس‌های خود را از طریق رفتار یا حرکات بدن به دیگران انتقال می‌دهند. هرچند شیوه‌های متعددی برای برقراری و شناخت ارتباط غیرکلامی در حوزه روانشناسی و ارتباط‌های انسانی مطرح شده‌است؛ اما جامع‌ترین و در عین حال، مطمئن‌ترین راه برای کسب اطلاعات در این زمینه رجوع به قرآن کریم می‌باشد چرا که قرآن کریم آیات فراوانی را به مسئله ارتباط و شناخت احوال افراد اختصاص داده است. اهمیت این بحث از منظر قرآن کریم از آن روست که ارتباط سالم و مؤثر با دیگران در هدف اصلی قرآن یعنی هدایت و سعادت بشر نقش بسزایی را ایفا می‌نماید. از این رو این پژوهش با روش کتابخانه‌ای، توصیفی-تحلیلی به دنبال پاسخ به این پرسش است که آیا قرآن کریم به مسئله ارتباطات غیرکلامی توجه نموده است؟ به عبارت دیگر چه مؤلفه‌هایی را برای شناخت حالات افراد در ارتباط غیرکلامی معرفی کرده است؟ بر این اساس با توجه به اهمیت نقش ارتباط غیر کلامی در تعاملات و شناخت افراد، قرآن کریم طی آیات متعددی به این پرسش‌ها پاسخ داده و در این زمینه نکات مؤثری را در ارتباط غیرکلامی مانند چهره و سیما، حرکات و حالات بدن، تن و لحن صدا به جهت شناخت روحیه و حالات افراد برای ایجاد یک رابطه تأثیرگذار و کارآمد ارائه نموده است.

کلید واژه‌ها: قرآن کریم، ارتباط غیرکلامی، شناخت حالات و روحیه

^۱ کارشناس ارشد علوم قرآن jadehbarani۸@yahoo.com

^۲ عضو هیئت علمی دانشگاه امام صادق (ع) t.mohsen@isu.as.ir

مقدمه

انسان موجودی است اجتماعی که نیازمند برقراری ارتباط با دیگران است تا از این منظر بتواند پیام خود را به آن‌ها انتقال دهد، چرا که در غیر این صورت دچار تنهایی و انزوا می‌شود. اما بدون شناخت و کسب آگاهی از شیوه‌های صحیح ارتباطی، نمی‌توان به یک ارتباط صحیح و مؤثر دست یافت؛ زیرا اگر انسان‌ها بتوانند در هنگام تعامل با دیگران از حالات و روحیه اطرافیان خود شناخت داشته باشند، بی‌تردید خواهند توانست با آنان رابطه‌ای سالم، ماندگار و بدون تنش داشته باشند. در واقع توانایی شناخت افراد یکی از ارزشمندترین مهارت‌های ارتباطی است و توجه به شیوه‌های ارتباط کلامی و غیرکلامی افرادی که با آن‌ها در تعامل هستیم ما را به این نکته رهنمون می‌سازد که تمام این حرکات حامل پیام‌هایی هستند که ما را در رساندن به یک ارتباط مؤثر یاری می‌نماید. از این رو برای رسیدن به این نوع از تعامل الگویی لازم است تا بتوان به بهترین شکل، این شیوه‌ها را در ارتباطات ایفا نمود. قرآن کریم به عنوان کتاب هدایت‌گر، الگوی کاملی است که در آموزه‌های آن همه انسان‌ها از احترام خاصی برخوردار هستند به گونه‌ای که بر پیروان خویش لازم می‌داند که در ارتباطات کلامی و غیرکلامی خویش شخصیت دیگران را حفظ و از هرگونه توهین، تحقیر و تمسخر بپرهیزند.^۱ از این رو بهترین منبع در کسب مهارت‌های غیرکلامی به شمار می‌رود.

پیشینه بحث

قرآن کتابی است که راهنمای تمام بشریت در رساندن آن‌ها به سعادت دنیوی و اخروی است. به همین منظور با تأکید بر اجتماعی بودن انسان^۲ آن‌ها را به فراگیری شیوه‌های صحیح ارتباطی تشویق می‌نماید.

پیرامون موضوع "نقش ارتباط غیرکلامی در شناخت حالات و روحیه افراد با استناد به آیات قرآن کریم" مقالاتی نزدیک به این موضوع تدوین شده‌است که عبارتند از:

۱- مقاله "ارتباطات کلامی و غیرکلامی در خانواده از منظر قرآن کریم و حدیث" نوشته صدیقه کرمی و سید محمدرضا حسینی‌نیا (۱۳۹۸) پژوهشنامه معارف قرآنی، در این مقاله

^۱ وَیَلِّ لِكُلِّ هُمَزَةً لَمَرَّةً؛ (همزه، ۱).

^۲ «يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ». (حجرات، ۱۳).

نویسندگان به تحلیل ارتباطات انسانی در حوزه خانواده پرداخته‌اند به گونه‌ای که این تحلیل‌ها گاه قابلیت انطباق بر سایر افراد جامعه را نداشته و فقط مختص خانواده و محارم می‌باشد. اما در این پژوهش نگارنده تلاش نموده‌است تا با بهره‌مندی از آیات قرآن کریم به صورت کاربردی و علمی، روش‌های مهارت‌های ارتباط غیرکلامی را در قرآن کریم تبیین و در میان افراد جامعه گسترش دهد.

۲- مقاله "مهارت‌های ارتباطی در قرآن" نوشته عنایت الله شریفی (۱۳۹۶) پژوهشنامه معارف قرآنی، نویسنده در این مقاله به صورت مبسوط با بررسی برخی از آیات قرآن کریم به بررسی مهارت‌های رفتاری- کلامی و غیرکلامی پرداخته است، اما در این پژوهش تلاش شده‌است با بررسی آیات بیش‌تر و دقیق‌تر شیوه‌های درست و اصولی ارتباط غیرکلامی معرفی شود.

۳- مقاله "مفهوم‌شناسی واژه‌های ارتباطات اجتماعی در قرآن کریم" نوشته احمد زرگار (۱۳۸۹) فصلنامه سراج منیر، در این مقاله نویسنده به بررسی واژه‌های اجتماعی مانند "مجتمع" پرداخته است، سپس به دلالت این واژه‌ها به ارتباط‌های فردی و اجتماعی پرداخته است. اما در مقاله فوق نگارنده با بررسی آیاتی که به ارتباطات غیرکلامی دلالت می‌کنند به جایگاه و نقش این شیوه ارتباطی در فرآیند تعاملات دست یافته است.

۱- مفهوم شناسی

ارتباط از ماده "ربط" به معنای بستن (قرشی، ۱۳۸۶: ۳، ۴۷) و خود واژه "ارتباط" به معنای رابطه و پیوستگی است (بستانی، ۱۳۷۵: ۳۹) "ارتباط داشتن" نیز به معنای مراد و معاشرت (انوری، ۱۳۸۱: ۱، ۳۱۳) می‌باشد و در اصطلاح به کلیه فعالیت‌های گفتاری، نوشتاری، کرداری و حرکتی که برای انتقال معنی و مفهوم و یا اثر گذاری و نفوذ بر دیگران به کار گرفته می‌شود، اطلاق می‌گردد (فرهنگی، ۱۳۸۶: ۲، ۳) ارتباط غیرکلامی نیز به کلیه پیام‌هایی که افراد علاوه بر خود کلام، آن‌ها را مبادله می‌کنند، گفته می‌شود (برکو و همکاران، ۱۳۷۵، ۱۱۸) پس ارتباط غیرکلامی، به منزله آن دسته از تعاملاتی هستند که به واسطه آن‌ها افراد اطلاعات، افکار و احساس‌های خود را از طریق چهره، لحن صدا و حرکات بدن به دیگران انتقال می‌دهند.

۲- انواع ارتباطات

ارتباطات انسانی به طور کلی به دو دسته‌ی ارتباطات کلامی و غیرکلامی قابل تقسیم است که در ادامه به شرح هر یک پرداخته می‌شود:

۲-۱- ارتباطات کلامی

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

در فرآیند ارتباطات کلامی، زبان نقش دوجانبه‌ای را بر عهده دارد از یک سو منشأ ارتباط است و اندیشه پیام‌دهنده را به گیرنده بیان می‌کند و از سوی دیگر، مخاطب طرف گفتگو است و به او پاسخ می‌دهد. از این رو مهارت‌های چهارگانه گفتن، شنیدن، خواندن و نوشتن برآمده از ارتباطات کلامی هستند (معمد نژاد، ۱۳۷۱: ۷۱) سخن و کلام برای فرستنده‌ی پیام در گفتار و نوشتار و برای گیرنده‌ی پیام در شنیدن و خواندن منعکس می‌گردد. محققان، عموماً بر این باور هستند که انسان‌ها در ابتدا برای برقراری ارتباط به طرز حرکت اندام بدن اتکا می‌کردند و بعد رمزی را قرارداد کردند که به وسیله‌ی آن می‌توانستند ارتباط گفتاری نیز برقرار کنند (برکو و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۰۱) لازم به ذکر است؛ در زندگی انسان هیچ رفتار ارتباطی به اندازه ارتباطات کلامی وسعت و تأثیر ندارد و هیچ پدیده‌ی ارتباطی تا این اندازه با زندگی انسان عجین نیست (میلر، ۱۳۶۸: ۳۹) پس در این نوع ارتباط، خود کلام محور بحث است و لحن کلام، بم و نازکی صدا در ارتباطات کلامی، مورد توجه قرار می‌گیرد و هدف از آن به وجود آوردن زمینه‌ای برای تبادل پیام‌ها و اندیشه‌هاست.

۲-۲- ارتباطات غیرکلامی

پاره‌ای از پیام‌ها، کلامی و پاره‌ای دیگر غیرکلامی هستند. ارتباطات غیرکلامی به کلیه‌ی پیام‌هایی که از طریق کلیه‌ی محرک‌های بیرونی، غیر از نوشتار و گفتار صورت می‌گیرد اطلاق می‌شود و در برخی از منابع به آن، زبان تن نیز گفته می‌شود (بولتون، ۱۳۸۸: ۱۲۳) از آنجایی که ارتباطات انسانی فراتر از کلام است، بسیاری از اندیشه‌ها و احساس‌های بشری از طریق ارتباطات غیرکلامی منتقل می‌شود. البته اختلاف بین ارتباطات کلامی و غیرکلامی فقط در رفتار و گفتار نیست، به عنوان نمونه صحبت کردن نیز آمیخته با عناصر غیرکلامی چون تن صدا، سکوت‌های بین جمله‌ها و... است (محسنیان راد، ۱۳۶۹: ۲۴۷) از این رو می‌توان زبان بدن (حرکت گفتاری) صداهای آوایی (شبه اصوات)، فضا (مجاورت) زمان، شامه، زیبایی‌شناسی، مشخصات فیزیکی و مصنوعات را از کانال‌های ارتباط غیرکلامی معرفی نمود (ر.ک. برکو و همکاران، همان: ۱۳-۱۹) و

مواردی چون تبسم، بازوان از هم باز، خم شدن به جلو، لمس کردن، تماس چشمی و سر تکان دادن را از جمله تسهیل‌کنندگان بُعد غیر کلامی ارتباط دانست (ر.ک. گابور، ۱۳۸۹: ۱۳-۱۹) رفتارهای غیرکلامی به طور معمول اطلاعات ارزشمندی را درباره احساسات دیگران در اختیار افراد قرار می‌دهند و نقش مهمی را در بسیاری از تعاملات اجتماعی از قبیل جذابیت فردی، نفوذ اجتماعی، کمک‌رسانی و پرخاشگری ایفا می‌کنند؛ علاوه بر این، مشکل است بتوان این علائم را از دید دیگران مخفی نگه داشت (آذربایجانی، ۱۳۸۲: ۳۹) پس ارتباطات غیر کلامی فرآیندی است که از درون انسان نشأت می‌گیرد؛ به همین دلیل چندان قابل کنترل و تحریف نیستند. از این رو می‌توانند شیوه‌ای بسیار مؤثر و دقیق در شناخت حالات انسان‌ها باشند.

۳- ارتباطات غیرکلامی در قرآن کریم

با اینکه زبان متداول‌ترین وسیله‌ی برقراری ارتباط بین انسان‌هاست، اما کلمات تنها وسیله تبادل اطلاعات نیستند. در بسیاری از مواقع، ارتباطات به صورت غیرکلامی برقرار می‌شود؛ که اهمیت آن از ارتباطات کلامی کم‌تر نیست و از آنجایی که ارتباطات غیر کلامی از درون انسان نشأت می‌گیرد؛ به همین دلیل قابل پیشگیری و کنترل نیستند. از این رو می‌توانند نقش بسیار مهمی را در تعاملات و شناخت روحیه و حالات روانی انسان‌ها ایفا نمایند. بر این اساس با استناد به آیات قرآن کریم، به برخی از مهم‌ترین موارد ارتباط غیرکلامی مانند چهره، حرکات و حالات بدن و لحن صدا پرداخته می‌شود.

۳-۱- سیما و چهره

سیما و چهره از جمله موارد مؤثر در فرآیند ارتباط غیرکلامی محسوب می‌شود. چهره در ارتباطات انسانی به دلایلی چند از اهمیت افزون‌تری برخوردار است. نخست اینکه این بخش از بدن به هنگام تعامل قابل رؤیت است؛ زیرا انسان‌ها اغلب در هنگام گفتگو بیش‌تر به چهره هم نگاه می‌کنند تا سایر قسمت‌های بدن. دیگر اینکه عواطف و هیجان‌های آدمی چه آنهایی که از نظر روان‌شناختی، مثبت تلقی می‌شوند و چه آنهایی که منفی به شمار می‌آیند؛ چون مهر و شفقت، شگفتی و حیرت، حزن و شادی، رنج و ملال، خشم و غضب، نفرت و نخوت و بیم و امید، همگی کم و بیش به نسبت‌های متفاوت، با توجه به بافت ارتباطی و روانی افراد در چهره آن‌ها تجلی و بازتاب می‌یابد (محدثی، ۱۳۹۰: ۳۹) به عبارت دیگر آنچه را که در ضمیر آدمی نهفته است نمایان می‌سازد، از این رو چهره و سیما به عنوان یکی از شیوه‌های ارتباط غیرکلامی، منعکس‌کننده حالات درونی افراد تلقی می‌گردد.

روانشناسان، ارتباط میان چهره و تجارب هیجانی را ارتباطی واقعی و اساسی می‌دانند؛ از همین رو برخی چهره را، روح دانسته‌اند. هویت و فردیت انسان با چهره او پیوندی مستقیم دارد به گونه‌ای که تفکیک این دو از یکدیگر ناممکن به نظر می‌آید. دلیل دیگر اهمیت چهره آن است که چهره چند رسانه‌ای است، چون اطلاعات به طور همزمان در چند کانال از چهره جریان می‌یابد (رضایی، ۱۳۹۳: ۵۵) از این رو کنترل چهره، به قصد پنهان کاری و فریب کاری به مراتب دشوارتر از کنترل سایر اعضا می‌باشد.

رفتارشناسان جهت بررسی دقیق‌تر چهره آن را به سه ناحیه تقسیم می‌کنند: ناحیه فوقانی چهره؛ شامل ابروها و پیشانی، ناحیه میانی چهره؛ شامل چشم‌ها و پلک‌ها؛ و ناحیه پایین چهره که شامل گونه‌ها، بینی و دهان می‌شود. در میان اجزای چهره بیش از همه حالت‌های مختلف چهره، گشاده-رویی و حرکات چشم به دلیل جنبه‌های بصری و نمایشی فوق العاده آن، از اهمیت بالایی برخوردار است (رک. ریچموند، ۱۳۸۷: ۲۰۳-۲۱۴) که در ادامه به شرح هر یک پرداخته می‌شود.

۳-۱-۱- حالات چهره

یکی از نکات مهم در چهره به عنوان ابزار ارتباط غیرکلامی، حالات مربوط به آن می‌باشد که نشان‌دهنده احوال درونی افراد است.

بر اساس انسان‌شناسی قرآنی، خلق و خو و احوال روحی آدمی بیش از همه در رنگ رخسار و حالات چهره او نمایان است. بر طبق آیات قرآن آشفستگی، کدورت و تیرگی منکران و کسانی که از نعمت ایمان محروم و بی‌بهره‌اند در رخسار آن‌ها نمایان است؛ همان‌گونه که صفای باطنی اهل ایمان در چهره آن‌ها پدیدار است. قرآن کریم با تأیید بر این مطلب می‌فرماید: «سِمْأَهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ مِنْ أَثَرِ السُّجُودِ» (فتح، ۲۹) علامت [مشخصه] آنان بر اثر سجود، در چهره‌هایشان نمایان است» یعنی علامت ایشان در پیشانی آن‌ها ظاهر و هویداست که دلالت بر سجده زیاد آنان می‌کند (حسینی شاه عبدالعظیمی، ۱۳۶۳، ۱۲، ۱۷۰) بی آنکه حرفی به زبان بیاورند. به گونه‌ای که هر کس آن‌ها را ببیند با آن سیما می‌شناسد (طباطبایی، ۱۴۱۷: ۱۸، ۳۰۰) هم‌چنین یکی از روشن‌ترین و مؤثرترین تصویرهای قرآنی در پیوند با رفتارهای غیرکلامی، تصویری است که قرآن کریم از روز قیامت و احوال بهشتیان و دوزخیان ارائه می‌دهد. بر اساس این آیات؛ سرور، آرامش و باطن بهشتیان که سرشار از رحمت الهی است، در چهره آن‌ها نمایان می‌شود؛ همان‌گونه که اندوه و حسرت در چهره دوزخیان نمایان است. «يَوْمَ تَبْيَضُّ وُجُوهٌ وَتَسْوَدُّ وُجُوهٌ» (آل عمران، ۱۰۶) در آن روز چهره‌هایی سپید و چهره‌هایی سیاه می‌گردد» در این آیه سیه‌رویان کسانی هستند که بعد از ایمان آوردن و آمدن دلائل روشن، اختلاف کرده‌اند و راه کفر و نفاق افکنده‌اند و سفیدرویان آن-

هایی هستند که در دین حق باقی مانده‌اند در واقع این‌ها آثار اعمال نیک و بد است که در چهره افراد آشکار خواهد شد (قرشی، ۱۳۷۷: ۲، ۱۵۴) اگر چه برخی از مفسران سفیدی رو را کنایه از خوشروئی، شادمانی و تر و تازه بودن صورت و سیاهی رو را کنایه از شکستگی، بدحالی، غم، ترس و تیرگی صورت تفسیر می‌نمایند (گنابادی، ۱۴۰۸: ۱، ۲۹۰) با این اوصاف روشن است که نورانی بودن چهره در این کلام نشان‌دهنده اعمال نیک و حالات زیبای درون افراد می‌باشد و سیاه بودن آن‌ها نیز به خاطر سوء اعمالی است که در صورت آن‌ها تجلی یافته است.

بنابراین با استناد به آیات قرآنی، چهره و حالت‌های مرتبط با آن از مؤلفه‌هایی هستند که به سادگی حالت‌های درونی انسان را اعم از غم، شادی، اضطراب و نگرانی افشا می‌کنند و افراد با آگاهی از این حالات می‌توانند رابطه را به سوی کارآمدی پیش ببرند. از این رو عامل مهمی در شناخت احوال و احساس درونی افراد در ارتباط به شمار می‌رود.

۳-۱-۲- گشاده‌رویی

از دیگر شیوه‌های برقراری ارتباط صحیح غیرکلامی در برخورد با دیگران، خوشرویی و چهره‌ی خندان داشتن در ملاقات است. کیفیت این رویارویی، نقش عمده‌ای در نحوه‌ی رفتار و ارتباط اشخاص دارد.

گشاده‌رویی از جمله فرآیند ارتباطی است که موجب بهتر شدن روابط با دیگران می‌شود. در یک فرآیند ارتباطی، خودگشودگی موجب بالندگی شخصیتی فرد شده و او را در برابر دیگران از نظر ارتباطی، توان‌تر از پیش می‌کند (فرهنگی، ۱۳۷۳: ۴۹) لازم به ذکر است که در این مواجهه چهره‌ای، فرقی نمی‌کند شخص مقابل ارتباطی، مسلمان باشد یا غیر مسلمان، چون در هر صورت مسلمان وظیفه دارد به هنگام دیدن دیگر انسان‌ها گشاده‌رو باشد (قرائتی، ۱۳۸۳: ۲۶۶) زیرا خوش‌رویی از مؤثرترین تکنیک‌های مهارتی در تسخیر قلب‌ها می‌باشد به‌گونه‌ای که نفوذ کلامی گوینده را نیز به طور قابل توجهی ارتقا می‌دهد.

اهمیت گشاده‌رویی در روابط انسانی به اندازه‌ای است که در سفارش لقمان به فرزند خود، روی‌گردانی از مردم به هنگام گفت‌وگو به شدت نگوئیده و نهی شده است: «وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرْحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ» (لقمان، ۱۸) و از مردم [به نخوت] رُخ برمتاب، و در زمین خرامان راه مرو که خدا خودپسند لاف زن را دوست نمی‌دارد» در تفسیر این آیه، به نکات ریز و قابل تأملی اشاره شده است از جمله اینکه: واژه «تُصَعِّرْ» در اصل نوعی بیماری است که به شتر دست می‌دهد و گردن خود را کج می‌کند، سپس به هر گونه روی‌گردانی اطلاق شده است. این تعبیر ممکن است بیانگر این معنی باشد که بدخلقی و ترش‌رویی

نوعی بیماری، شبیه کارهای حیوانی است و جالب اینکه نهی از این کار تنها در مورد مؤمنان نیست؛ بلکه در مورد همه انسان‌هاست (مکارم شیرازی، ۱۳۷۸: ۱۱۴) هم‌چنین در بعضی از تفاسیر قرآن ذیل این آیه شریفه چنین آمده‌است؛ انسان در هنگام مواجهه با دیگران باید با روی گشاده و حالت متواضعانه ملاقات نماید زیرا روی‌گردانی صورت در معاشرت‌ها حاکی از غرور افراد می‌باشد (قرائتی، همان: ۲۶۶/۷) و بالعکس خوشرویی به هنگام برقراری ارتباط، موجب جلب دوستی و محبت می‌شود و به دیگران این پیام را می‌دهد که بدون هیچ نگرانی و استرسی ارتباط برقرار نمایند.

بنابراین در رفتار شناسی و تبیین چرایی و حکمت گشاده‌رویی و خوش خلقی، می‌توان بیان نمود، که این شیوه ارتباطی نقش عمده‌ای در ارتباطات و حالت‌های روانی دو طرف ایفا می‌کند که از جمله آن، کسب آرامش برای هر دو طرف است و موجب جلب دوستی و محبت دیگران و از بین رفتن کینه‌ها می‌شود. از سویی فرد خوشرو، این پیام را منتقل می‌نماید که حالت درونی او خوب و خواهان برقراری ارتباطی سالم و شاد با دیگران است.

۳-۲-۳- حرکات چشم

یکی دیگر از شیوه‌های برقراری ارتباط غیرکلامی، از مصادیق سیما و چهره برقراری ارتباط از طریق چشم‌ها می‌باشد که به عنوان مؤلفه‌ای مهم در ارتباط‌های غیرکلامی، محسوب می‌گردد. چشم‌ها در فرآیند ارتباطات انسانی، در مقایسه با سایر اجزای چهره از اهمیت افزون‌تری برخوردار هستند. هم‌چنین مهم‌ترین وسیله‌ی پیوند انسان با جهان و اصلی‌ترین دریچه‌ی ورود مفاهیم و داده‌ها به ذهن و درون انسان‌ها محسوب می‌گردند (رضایی، همان: ۱۷) به طور معمول اولین ارتباطی که بین دو نفر برقرار می‌شود، ارتباط چشمی است. اگر این ارتباط برای یکی از دو طرف خوشایند نباشد، مشخص است که هیچ نوع ارتباط دیگری روی نخواهد داد. در اهمیت ارتباط چشمی همین بس که، افراد بدون بیان کلمه‌ای می‌توانند با چشم‌های خود به دیگران، نزدیک و یا از آن‌ها دور شوند، آن‌ها را کنترل کنند، به آن‌ها عشق ورزند، از آن‌ها متنفر شوند، به آن‌ها حمله کنند و یا آن‌ها را مورد توهین قرار دهند چشم‌ها همواره منبع ارزشمند اطلاعاتی درباره حالت‌های عاطفی بوده‌اند. زیرا در حالی که سایر اجزای چهره را می‌توان در کنترل خود درآورد؛ اما چشم‌ها یکی از قسمت‌هایی هستند که کمترین کنترل را می‌توان بر آن‌ها اعمال داشت؛ در نتیجه، چشم‌ها و نواحی که آن‌ها را احاطه کرده‌اند، نسبت به سایر قسمت‌های صورت، اطلاعات دقیق‌تری را درباره حالت‌های عاطفی افراد آشکار می‌کنند (ریچموند، همان: ۲۱۶-۲۱۸) پس دقیق-

شدن بر چشم‌های مخاطب می‌تواند حالت درونی و احساس واقعی او را افشا نماید و همین مسئله در روند چگونگی ارتباط بسیار مؤثر باشد.

در ضرورت نگاه کردن باید عنوان نمود که هر یک از حرکات چشم، بیان‌کننده معنا و مفهوم خاصی است که گاهی می‌تواند موجب طرد شدن دیگران از انسان بشود و اثرات منفی و مخربی را در ارتباطات انسانی برجا بگذارد و گاه می‌تواند موجبات محبت و دوستی را فراهم آورد به گونه‌ای که تأثیرات افراد بر روی هم تا حد زیادی به شیوه نگاه کردن آن‌ها بستگی دارد (گیل و آدمز، ۱۳۸۴: ۹۳) در واقع بهترین وسیله برای جلب دوستان و ایجاد محبوبیت در قلوب دیگران، داشتن نگاهی عمیق همراه با لبخند و خوشرویی می‌باشد؛ که از منظر پیامبر اکرم ﷺ مسلمانی که با این نوع نگاه با دیگران ارتباط غیرکلامی برقرار کند، گناهایش بخشیده و در موردی خاص، برای او عبادت محسوب می‌گردد. «مَنْ نَظَرَ إِلَىٰ أُخِيهِ نَظْرَ مَوَدَّةٍ لَمْ يَكُنْ فِي قَلْبِهِ إِحْنَةٌ لَمْ يُطْرَفْ حَتَّىٰ يَغْفِرَ اللَّهُ مَا تَقَدَّمَ مِنْ ذَنْبِهِ» (پاینده، ۱۳۸۲: ۷۲۸) هر کس به چشم مهربانی به برادر خویش نظری کند که کینه در دل وی نباشد. پیش از آن که دیده برگیرد خداوند همه گناهان گذشته وی را آمرزیده باشد. پس با استناد به کلام پیامبر اکرم ﷺ روشن می‌شود که یکی از بهترین نگاه‌ها، نگاهی مهربانانه توأم با خوشرویی است که دلالت بر رابطه‌ای محکم و زیبا می‌نماید.

لازم به ذکر است که این نوع از نگاه برای محارم و افراد هم‌جنس تعریف شده‌است؛ زیرا نگاه ناپاک نیز از جمله مصادیق نگاه کردن است اما به شدت از سوی قرآن و معصومین ﷺ نهی شده‌است. از این رو به مراقبت از رفتارهای چشم در قرآن تأکید فراوانی شده‌است. به ویژه اینکه، انسان‌ها را از نگاه‌های خیره به نامحرمان که می‌تواند حاکی از امیال شهوانی باشد، به شدت برحذر داشته‌است. بی‌شک، نگاه ناپاک و گناه‌آلود، خاستگاه بسیاری از آلودگی‌ها و بیماری‌های روحی و از عوامل اصلی، در برهم زدن تعادل روانی انسان محسوب می‌شود. از این رو رویکرد قرآن در مواجهه با این نوع نگاه بیمار، اصل پرهیزگاری است. «قُلْ لِلْمُؤْمِنِينَ يَغُضُّوا مِنْ أَبْصَارِهِمْ وَيَحْفَظُوا فُرُوجَهُمْ ذَلِكَ أَزْكَىٰ لَهُمْ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا يَصْنَعُونَ، وَ قُلْ لِلْمُؤْمِنَاتِ يَغْضُضْنَ مِنْ أَبْصَارِهِنَّ» (نور، ۳۰-۳۱) به مردان و زنان با ایمان بگو که دیده‌ها (از نامحرمان) فرو گیرند و پاک دامنی ورزند که این کار برای آن‌ها پاکیزه‌تر است؛ زیرا خداوند به آنچه می‌کنند آگاه‌تر است».

کلمه "غض" به معنای روی هم نهادن پلک‌های چشم است، و کلمه "ابصار" جمع بصر است که همان عضو بیننده می‌باشد و معنایش این است که مؤمنین چشم‌پوشی را از خود چشم شروع کنند. این آیه در واقع به جای اینکه نهی از چشم‌چرانی کند، امر به پوشیدن چشم کرده و چون مطلق است نگاه به زن اجنبی را بر مردان، و نگاه به مرد اجنبی را بر زنان حرام کرده‌است

(طباطبایی، همان: ۱۵، ۱۱۰) زیرا تیزترین تیر از طرف شیطان در وجوه انسانی، چشم است، چون حواس دیگر در محل خود ساکنند و تا چیزی به آن‌ها نرسد نمی‌توانند به درک آن مشغول بشوند، اما چشم عضوی است که از دور و نزدیک همه چیز را صید می‌کند (رک. حسینی شاه عبدالعظیمی، همان: ۹، ۲۲۷) به گونه‌ای که اگر کنترل نشود انسان را به نابودی می‌کشاند.

از دیگر شیوه‌های نادرست ارتباطات چشمی در فرآیند غیرکلامی، نگاه کردن به قصد تحقیر و تمسخر به دیگران است؛ که رابطه فردی را به شدت تحت الشعاع قرار می‌دهد. این نوع از نگاه، از نظر فرهنگ دینی بسیار مذموم و ناپسند است به طوری که خداوند متعال در قرآن کریم می‌فرماید: «وَيْلٌ لِّكُلِّ هُمَزَةٍ لُّمَزَةٍ؛ (همزه، ۱) وای بر هر عیب‌جوی بدگوی». مراد از «هُمَزَه» در این آیه، کسی است که مردم را با دستش می‌زند و اذیت می‌کند، و «لُّمَزَه» آن است که با زبان و گوشه چشمش (چشمک زدن) اشاره و دیگران را تحقیر می‌کند (طبرسی، ۱۳۷۲: ۱۰، ۸۱۸)، (طباطبایی، همان: ۲۰، ۳۵۸) بی‌تردید نگاه‌های تمسخرآمیز از جمله موانع ارتباطی در رفتار محسوب می‌شوند؛ زیرا این کار به طور عموم ناشی از حالات خودبزرگ‌بینی و به هدف محکوم کردن و شرم‌نامه ساختن مخاطب انجام می‌گیرد، که نتیجه‌ای جز سلب احترام و مختل شدن ارتباط نخواهد داشت. در تکمیل این بحث باید عنوان نمود که چون چشم‌ها اولین و مهم‌ترین دریچه‌هایی هستند که انرژی‌ها را از اطراف خود دریافت می‌کنند؛ از این رو نیازمند مراقبت بیش‌تری نسبت به سایر اعضا هستند؛ زیرا اگر انرژی‌های دریافتی منفی و مخرب باشند؛ روح و روان انسان را تحت کنترل خویش در می‌آورند و علت تأکید قرآن در نگاه نکردن به چیزهایی که حرام شمرده شده‌اند بدین دلیل است که آثار مخرب فراوانی را بر روان و ایمان انسان‌ها می‌گذارند.

۲-۳- حرکت‌ها و حالت‌های بدن

از دیگر فرآیندهای غیرکلامی در ارتباطات، استفاده از حرکات مناسب بدن در تعاملات می‌باشد.

علاوه بر سیما و چهره، حرکات و رفتارهای سایر اندام‌های بدن نیز هر کدام به صورت نمادین بر معانی، نگرش‌ها، روحیات و اخلاق خاصی دلالت می‌کنند و باعث شکل‌گیری برداشت‌های متفاوت از سوی دیگران می‌شود. برای نشان دادن اوج احساس، چه بسا با یک حرکت به اندازه ده‌ها کلمه بتوان ناراحتی یا خوشحالی خود را به مخاطب منتقل کرد (رضایی، همان: ۲۰) چرا که علائم بدنی بر خلاف سایر علائم‌ها مهارشدنی هستند و از طرفی بیش‌ترین توجه عموم مردم را به خود جلب می‌کنند زیرا افراد از طریق مشاهده حرکات بدنی مخاطب، می‌توانند به سالم بودن یا ناسالم بودن روحیه‌ی ارتباطی او پی ببرند (آذربایجانی، همان: ۴۵) به همین دلیل در آیات قرآن

تأکید و سفارش بسیاری بر نوع کردار و چگونگی رفتارهای غیرکلامی صورت گرفته است که به طور طبیعی هر انسان خردمندی که خواهان برقراری روابط مؤثر و سازنده با دیگران است نمی‌تواند نسبت به آن‌ها بی‌توجه باشد. در ادامه به دو مورد از مهم‌ترین حرکات و حالات بدن اشاره و شرح داده می‌شود.

۳-۲-۱- طریقه راه رفتن

در رابطه با یکی از شیوه‌های رفتار غیرکلامی به لحاظ حرکات و حالات‌های بدنی، می‌توان به راه رفتن اشاره نمود.

اگر چه راه رفتن مسئله ساده‌ای به نظر می‌رسد، اما همین مسئله ساده می‌تواند بیانگر حالات درونی و اخلاقی انسان باشد. چراکه روحیات انسان در لابه‌لای همه اعمال منعکس می‌شود و گاه یک عمل کوچک حاکی از یک روحیه‌ی ریشه‌دار است (حیدری نراقی، ۱۳۸۲: ۴۵) به همین منظور قرآن درباره‌ی چگونگی راه رفتن دستوراتی ارائه می‌دهد مبنی بر اینکه، تندروی را علامت سبکی و آهسته‌روی را علامت تکبر می‌داند و افراد را به میانه‌روی و اعتدال در حرکت توصیه می‌فرماید به گونه‌ای که این نوع راه رفتن را از ویژگی‌های افراد "عِبَادِ الرَّحْمَنِ" معرفی می‌نماید (بهشتی، ۱۳۸۹: ۲۸) «وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا؛ (فرقان، ۶۳) و بندگان خدای رحمان کسانی‌اند که روی زمین به نرمی گام برمی‌دارند و چون نادانان ایشان را طرف خطاب قرار دهند به ملایمت پاسخ می‌دهند». هم‌چنین در آیه‌ای دیگر از باب تعلیم انسان‌ها در جهت کسب شیوه‌های صحیح ارتباطی می‌فرماید: «وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّكَ لَنْ تَخْرِقَ الْأَرْضَ وَ لَنْ تَبْلُغَ الْجِبَالَ طُولًا؛ (اسراء، ۳۷) و در [روی] زمین به نخوت گام برمدار، چرا که هرگز زمین را نمی‌توانی شکافت و در بلندی به کوه‌ها نمی‌توانی رسید».

"مَرَح" در لغت به معنای تکبر و شادی بیش از اندازه‌ای، که ناشی از خودپسندی باشد اطلاق می‌شود (دهخدا، ۱۳۷۷: ۱۳، ۲۰۶۲۳) با توجه به کلام الهی، انسان مغرور و متکبر به خاطر داشتن نوعی از نعمت، در خیال و توهم اینکه از دیگران برتر است، موقع راه رفتن حالت تکبر و گردن برافراشته به سوی آسمان دارد و پاهای خود را بر زمین می‌کوبد و خیال می‌کند با این نوع راه رفتن هم‌طراز کوه‌ها شده و به این شکل بر دیگران برتری دارد؛ در حالی که به فرموده خداوند متعال، انسان با چنین حرکت و خیالی، هرگز نمی‌تواند زمین را بشکافد و یا به کوه‌ها برسد؛ او ذره‌ناچیزی است که بر روی کره عظیم خاکی قرار دارد (مکارم شیرازی، ۱۳۷۸: ۱۲، ۱۲۲-۱۲۳) هم‌چنین پیامبر اکرم ﷺ در روایتی، تحلیلی روانشناسی از حرکات متکبرانه ارائه می‌دهند و این گونه حرکات متکبرانه را گونه‌ای از بیماری روحی و حاکی از نوعی جنون در افراد تبیین می‌نمایند:

«الْمَجْتُونُ حَقُّ الْمَجْتُونِ الْمُتَبَخَّرُ فِي مَشِيهِ، النَّاطِرُ فِي عِطْفِيهِ، الْمُحَرِّكُ جَنِيهِ بِمَنْكِبِيهِ، فَذَاكَ الْمَجْتُونُ» (مجلسی، ۱۴۰۳: ۷۶، ۵۷) دیوانه واقعی کسی است که متکبرانه گام برمی‌دارد، دائماً به پهلوی خود نگاه می‌کند، پهلوهای خود را به همراه شانه‌ها تکان می‌دهد، او دیوانه واقعی است» از این رو متکبرانه راه رفتن نشان از بیماری درونی انسان دارد که باید هرچه سریعتر به درمان آن پرداخته شود.

البته لازم به ذکر است که مراد آیه این نیست که فقط راه رفتن آن‌ها متواضعانه است؛ بلکه منظور نفی هرگونه کبر و خودخواهی است که در تمام اعمال انسان و حتی کیفیت راه رفتن، که ساده‌ترین کارهاست آشکار می‌شود؛ زیرا ملکات اخلاقی همیشه خود را لابه‌لای گفتار و حرکات انسان نشان می‌دهد تا آنجا که در بسیاری از مواقع از چگونگی راه رفتن انسان می‌توان به بسیاری از صفات اخلاقی او راه برد (مکارم شیرازی، همان: ۲، ۷۲) پس این نوع از راه رفتن، به عنوان یک الگوی مهارتی، صحیح‌ترین شیوه برای همه کسانی است که می‌خواهند "عِبَادُ الرَّحْمَنِ" بر روی زمین گام بردارند.

۳-۳- ثن و لحن کلام

تغییرات و نوسانات در گفتار یکی دیگر از راه‌های ارتباط غیرکلامی به شمار می‌رود که معنای خاصی را به مخاطب منتقل می‌کند.

زیر و بم صدا، بلندی، آهنگ، سرعت، موزون بودن و تردید و تأمل در کلام از مواردی فرازبانی است که اطلاعات خاصی را به مخاطب منتقل می‌سازد. تحقیقات نشان می‌دهد نشانه‌های صوتی در انتقال برخی از هیجان‌ها چون خشم، عصبانیت، غم و شادی بسیار موثرند و به طور معمول سرعت کم و تغییر جزئی زیر و بمی، نشان دهنده هیجان‌های منفی و ناخوشایند مانند غم، خشم، ملال، انزجار و ترس است. سرعت بسیار و تغییرات زیاد زیر و بمی، علامت هیجان‌های مثبت مانند تعجب یا خوشایندی فعالیت می‌باشد (آذربایجانی و دیگران، همان: ۴۳) البته باید توجه داشت که بررسی کیفیت و نشانه‌های صوتی کلام، امری فارغ و مستقل از بررسی درون‌مایه و معانی نحوی و زبان‌شناختی گزاره‌های کلامی است؛ به عبارت دقیق‌تر، یک گزاره کلامی در یک چشم‌انداز کلی از لحاظ معناشناسی دو گونه پیام را به مخاطب انتقال می‌دهد؛ یکی پیام‌های نحوی و دیگری پیام‌های لحنی. این دو ممکن است با یکدیگر سازگاری و هم‌پوشانی داشته باشند و یا اینکه با هم ناسازگار و در تقابل با یکدیگر باشند؛ به عنوان نمونه لحن افراد بزدل، خشمگین، مهربان و با محبت و شخص مردد به طور کامل با هم متفاوت است، به گونه‌ای که از لحن آن‌ها می‌توان به شخصیت و حالت روحی آن‌ها پی برد (رضایی، همان: ۶۷) به عنوان نمونه؛ قرآن کریم

برای شناخت منافقان و نشانه‌های اهل نفاق، به پیامبر اکرم صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ می‌فرماید به لحن کلام و طرز سخن گفتن آن‌ها توجه نماید: «وَلَوْ نَشَاءُ لَأَرَيْنَاكُمْ فَلَعَرَفْتَهُمْ بِسِيمَاهُمْ وَ لَتَعْرِفَنَّهُمْ فِي لَحْنِ الْقَوْلِ وَاللَّهُ يَعْلَمُ أَعْمَالَكُمْ» (محمد، ۳۰) اگر ما بخواهیم، آنان را به تو نشان می‌دهیم تا آن‌ها را با قیافه‌شان بشناسی، هر چند می‌توانی آنان را از طرز سخنانشان بشناسی و خداوند اعمال شما را می‌داند.

هم‌چنین قرآن کریم در خصوص میزان صدای افراد در هنگام ارتباط، به عنوان یکی از مهم‌ترین شیوه‌های غیرکلامی می‌فرماید: «وَ أَقْصِدْ فِي مَشِيكَ وَ اغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ» (لقمان، ۱۹) و در راه رفتن خود میانه‌رو باش و صدایت را آهسته ساز، که بدترین آوازه‌ها بانگ خران است.

کلمه "فصد" در هر چیز به معنای حد اعتدال در آن است و کلمه "غض" به طوری که راغب گفته به معنای نقصان در نگاه کردن و صدا کردن است، بنا به گفته وی "غض" صوت آهسته و کوتاه صدا کردن است و معنای آیه این است که در راه رفتن میانه‌روی را پیش بگیر و در صدایت کوتاه و ناقص بودن را پیشه ساز، که ناخوش‌ترین صوت‌ها صوت خران است، که در نهایت بلندی است (طباطبایی، همان: ۱۶، ۲۱۹) در واقع این آیه دربردارنده دو سفارش است یکی اینکه در راه رفتن معتدل باش و دوم اینکه در وقت سخن گفتن صدایت را آرام کن، آن‌گاه در ادامه استدلال نموده است که صدای الاغ‌ها در اثر بلند بودن از هر صدایی ناپسندتر است. پس اگر در هنگام سخن گفتن فریاد بکشی به آن‌ها شبیه خواهی بود (قرشی، همان: ۸، ۲۵۴) به نظر می‌رسد در فرآیندهای ارتباطی، اگر کلامی با لحن شدید و بلند بیان شود، آرامش روانی مخاطب به هم می‌ریزد و همین مسئله تنش در ارتباط را تشدید می‌نماید در حالی که لحن نرم و آرام، عصبانیت و غضب فرد را فرو می‌نشاند و فرآیند ارتباطی را به سمت صلح و آرامش سوق می‌دهد پس فردی که با عصبانیت سخن می‌گوید بیانگر تنش و حالت بد روانی اوست که همین تنش چه بسا به طرف مقابل نیز انتقال یابد و همین حالت، رابطه را به سوی ناکارآمدی و آسیب می‌کشاند.

نتیجه‌گیری

انسان به موجب اجتماعی بودنش نیاز به برقراری ارتباط و تعامل با دیگران دارد. از این رو برای اینکه بتواند با دیگران ارتباطی صحیح و مؤثر برقرار نماید باید از شیوه‌های ارتباط غیرکلامی آگاهی داشته باشد تا بر این اساس بتواند به روحیه و حالات روانی افراد در ارتباطات دست یابد زیرا فرآیند ارتباطی نقش بسیار مهمی در تکامل شخصیتی و معنوی افراد ایفا می‌کند. در این میان، با استناد به قرآن کریم برخی از شیوه‌های شناخت ارتباط غیرکلامی تبیین و ترسیم گردید. برخی

از این شیوه‌های ارتباطی در قرآن کریم عبارتند از: سیما و چهره، حرکات و حالت‌های بدن، تَن و لحن صدا، که هر یک نقش سازنده‌ای را در یک فرآیند ارتباطی ایفا می‌کنند که تأثیر بسزایی را در شناخت حالت‌های افراد و پیش‌بردن ارتباطات به سمت دوستی و محبت دارد. این آموزه‌ها، که تنها نمونه‌های اندکی از آن‌ها در این نوشتار بیان گردید مؤید یافته‌های آن دسته از روانشناسان و اندیشمندانی است که در حوزه علوم رفتاری، رفتارهای انسانی را مورد پژوهش قرار داده‌اند.



فهرست منابع

*قرآن کریم

- ۱- آذربایجانی، مسعود و دیگران، (۱۳۸۲ش)، روانشناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی، تهران: پژوهشکده حوزه و دانشگاه و انتشارات سمت.
- ۲- افوام بستانی، فؤاد، (۱۳۷۵ش)، فرهنگ ابجدی، ترجمه: رضا مهیار، چاپ دوم، تهران: انتشارات اسلامی.
- ۳- انوری، حسن، (۱۳۸۱ش)، فرهنگ سخن، ج ۱، چاپ اول، تهران: انتشارات سخن.
- ۴- برکو، ری ام و آندرو، دی، و دارلین آر ولوین، (۱۳۸۶ش)، مدیریت ارتباطات، ترجمه سید محمد اعرابی، داوود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- ۵-، (۱۳۷۵ش)، مدیریت ارتباطات، ترجمه سید محمد اعرابی، داوود ایزدی، تهران: انتشارات علمی.
- ۶- بولتون، رابرت، (۱۳۸۸ش)، روانشناسی روابط انسانی، ترجمه: حمیدرضا سهرابی، چاپ پنجم، تهران: انتشارات رشد.
- ۶- بهشتی، ابوالفضل، (۱۳۸۹ش)، بصیرت دل، چاپ اول، قم: نسیم بهشت.
- ۷- پاینده، ابوالقاسم، (۱۳۸۲ش)، نهج الفصاحه، چاپ چهارم، تهران: دنیای دانش.
- ۸- حسینی دشتی، سید مصطفی، (۱۳۹۳ش)، معارف و معاریف، ج ۷، تهران: سپید موی اندیشه.
- ۹- حسینی شاه عبدالعظیمی، حسین بن احمد، (۱۳۶۳ش)، تفسیر اثنا عشری، چاپ اول، تهران: انتشارات میقات.
- ۱۰- حیدری نراقی، علی محمد، (۱۳۸۲ش)، آیین معاشرت از دیدگاه اسلام، چاپ اول، قم: انتشارات مهدی نراقی.
- ۱۱- دهخدا، علی اکبر، (۱۳۷۷ش)، لغت نامه دهخدا، چاپ دوم، تهران: مؤسسه انتشارات و چاپ دانشگاه تهران.
- ۱۲- رابینز، استیفن، (۱۳۷۴ش)، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه: علی پارسائیان، ج اول، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- ۱۳- رضایی، ایرج، (۱۳۹۳ش)، نقش رفتارهای غیرکلامی در ارتباطات انسانی از منظر آیات و روایات، مجله بصیرت و تربیت اسلامی.
- ۱۴- رضائیان، علی، (۱۳۷۴ش)، مدیریت رفتار سازمانی، چاپ سوم، تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- ۱۵- ریچموند، ویر جینیایی، (۱۳۸۷ش)، رفتار غیر کلامی در روابط میان فردی، ترجمه: فاطمه سادات، موسوی و ژیلا، عبدالله پور، تهران: نشر دانژه.

- ۱۶- طباطبایی، محمد حسین، (۱۴۱۷ق)، المیزان فی تفسیر القرآن، چاپ پنجم، قم: دفتر انتشارات اسلامی جامعه‌ی مدرسین حوزه علمیه قم.
- ۱۷- طبرسی، فضل بن حسن، (۱۳۷۲ش)، مجمع البیان فی تفسیر القرآن، چاپ سوم، تهران: انتشارات ناصر خسرو.
- ۱۸- فرهنگی، علی اکبر، (۱۳۷۳ش)، مبانی ارتباطات انسانی، چاپ اول، تهران: تهران تایمز.
- ۱۹- قرائتی، محسن، (۱۳۸۳ش)، تفسیر نور، چاپ یازدهم، تهران: مرکز فرهنگی درس‌هایی از قرآن.
- ۲۰- قرشی، سید علی اکبر، (۱۳۷۷ش)، تفسیر احسن الحدیث، چاپ سوم، تهران: بنیاد بعثت.
- ۲۱- قرشی، علی اکبر، (۱۳۸۶ش)، قاموس قرآن، ج ۳، چاپ ۱۱، تهران: انتشارات دارالکتب الاسلامیه.
- ۲۲- گابور، دون، (۱۳۸۹ش)، مهارت‌های گفتگو، ترجمه: مهدی قراچه داغی، چاپ هفتم، تهران: پیک بهار.
- ۲۳- گنابادی، سلطان محمد، (۱۴۰۸ق)، تفسیر بیان السعاده فی مقامات العبادة، چاپ دوم، بیروت: مؤسسه الأعلمی للمطبوعات.
- ۲۴- گیل، دیوید، آدمز، بریجت، (۱۳۸۴ش)، الفبای ارتباطات، ترجمه: رامین، کریمیان و دیگران، چاپ اول، تهران: انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- ۲۵- مجلسی، محمد باقر، (۱۴۰۳ق)، بحار الانوار، ج ۱۰، چاپ دوم، بیروت، دارأحیاء التراث العربی.
- ۲۶- محدثی، جواد، (۱۳۹۰ش)، اخلاق معاشرت، چاپ سی و یکم، قم: انتشارات بوستان کتاب.
- ۲۷- محسنیان راد، (۱۳۶۹ش)، مهدی، ارتباط شناسی، تهران: انتشارات سروش.
- ۲۸- معتمد نژاد، کاظم، (۱۳۷۱ش)، وسایل ارتباط جمعی، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.
- ۲۹- میلر، جرالده، (۱۳۶۸ش)، ارتباطات کلامی، ترجمه: علی، ذکاوئی قراگزلو، تهران: انتشارات سروش.
- ۳۰- ناصر، مکارم شیرازی و دیگران، (۱۳۷۸ش)، اخلاق در قرآن، ج ۳، قم: مدرسه الامام علی ابن ابی طالب.