

بررسی هنجارهای اخلاقی ناظر به فرایند ارتباط گفتاری برپایه آیات و روایات^۱

محمدحسن باجلان*
محمدتقی دیاری بیدگلی**
علی نقی فقیهی***

چکیده

هدف این پژوهش، بررسی هنجارهای قرآنی و روایی ناظر به مراحل پنج‌گانه فرایند ارتباط گفتاری با رویکرد اخلاقی است. در پژوهش حاضر این مسئله بررسی می‌شود که «با نظر به مبانی اخلاقی - تربیتی و با کاوش در آموزه‌های اسلامی، چه هنجارهایی می‌توان برای هر مرحله از فرایند ارتباط گفتاری یافت؟» روش تحقیق، براساس روش گردآوری اطلاعات، «کتابخانه‌ای» و بر پایه نحوه ارائه و پردازش اطلاعات، «اسنادی و تحلیلی - استنتاجی» است. برپایه یافته‌های تحقیق، در هر دو معنای فرایند («وسیع» و «خاص»)، در اخلاق اسلامی برای همه مراحل پنج‌گانه ارتباط گفتاری (پیش از آغاز، آغاز، جریان، پایان، پس از پایان) هنجارهای مشترک انسانی و ویژه ایمانی مقرر شده است. اندیشیدن پیش از آغاز، اعتمادآفرینی و مهرورزی در مرحله آغاز، استوارگویی در مرحله جریان، تکریم و سپاسگزاری در مرحله پایان، و محاسبه و بازخوردگیری پس از پایان، محورهای اصلی این هنجارهاست. هدف این هنجارها تأمین سلامت و بهبود ارتباطات، خاستگاه آنها معارف توحیدی و ریشه آنها سرشت الهی آدمی و نهاد اخلاقی اوست.

واژگان کلیدی

ارتباطات، ارتباط گفتاری، فرایند ارتباط، هنجارهای اخلاقی، قرآن و حدیث.

۱. برگرفته از رساله دکتری محمد حسن باجلان با عنوان «تحلیل مبانی تربیتی ارتباط گفتاری در قرآن با تأکید بر تفاسیر تربیتی».
* دانشجوی دکتری تفسیر تطبیقی دانشگاه قم (نویسنده مسئول).
** استاد گروه علوم قرآن و حدیث دانشگاه قم و مدرس دروس معارف اسلامی.
*** دانشیار گروه علوم تربیتی دانشگاه قم.
تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۰۳ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۲۵

طرح مسئله

یکی از اقسام ارتباطات انسانی، ارتباط گفتاری است. ارتباط گفتاری رابطه‌ای است که از راه گفت‌و شنود و بیشتر با بهره‌گیری از نشانه‌ها و پیام‌های غیرکلامی («زبان تن» و «فرازبان») برقرار می‌شود. هیچ ارتباطی به قدر ارتباط گفتاری وسعت و تأثیر ندارد و با زندگی انسان آمیخته نیست؛ (میلر، ۱۳۸۰: ۷) از این‌رو، دانستن مبانی، هنجارها، کارکردها، مهارت‌ها و فرایند آن، نقش مؤثری در بهبود روابط خانوادگی و اجتماعی و بین‌المللی دارد.

از چشم‌اندازهای متعددی (زبان‌شناختی، جامعه‌شناختی، روان‌شناختی، الهیاتی و ...) می‌توان به گفتار و ارتباط گفتاری نگریست. در این پژوهش می‌خواهیم با روش تحقیق کتابخانه‌ای، اسنادی و تحلیلی - استنتاجی و از دریچه تعالیم اسلامی، به هنجارهای اخلاقی ناظر به هر مرحله از مراحل پنج‌گانه فرایند ارتباط گفتاری بنگریم.

واژه «هنجار» در دانش‌های متعددی از جمله علوم اجتماعی، اخلاق و روان‌شناسی به‌کار می‌رود. در کاربرد لغوی، هنجار (در انگلیسی مترادفِ نرم: norm)، به‌معنای عادی، طبیعی، معمول و معیار است و به عبارتی ملاک، قاعده، اصل یا الگویی است برای رفتار و ارزیابی که دورشدن از آن شخص را در معرض نكوهش یا بازخواست قرار می‌دهد، و «نابهنجاری» به‌معنای انحراف از طبیعت و بیرون رفتن از اعتدال است. (درباره تعریف هنجار و حکم هنجاری و اخلاق هنجاری در فلسفه اخلاق، ر. ک: علیا، ۱۳۹۱: ۷۹)

برای تشخیص رفتار به‌هنجار از نابهنجار، سه ملاک وجود دارد: ملاک آماری، ملاک روانی، ملاک اجتماعی. طبق ملاک آماری، رفتار نابهنجار، براساس فراوانی آماری تعریف می‌شود. در ملاک روانی به «غیرانطباقی بودن رفتار» و پریشانی شخصی توجه می‌شود. در ملاک اجتماعی، جامعه‌شناسان و مردم‌شناسان، رفتاری را نابهنجار و منحرف می‌دانند که نه‌تنها باعث شکسته‌شدن و نقض هنجارهای اجتماعی می‌شود، بلکه به واکنش منفی شدید دیگران می‌انجامد. بنابراین، هر رفتاری که برخلاف معیارها و ضوابط و هنجارهای اجتماعی باشد، رفتار نابهنجار و غیرعادی تلقی خواهد شد. باتوجه به مفهوم لغوی طبیعی و به‌هنجار^۱ و غیرطبیعی و نابهنجار^۲، می‌توان گفت به‌هنجار عبارت است از: تمایل یا رفتاری که با طبیعت آدمی هماهنگی دارد و بدون هر عامل بیرونی و عارضی، فرد آن را خواهان است و انجام می‌دهد. ملاک تشخیص به‌هنجار چند چیز است: ۱. تمایل و رفتار، از طبیعت و فطرت آدمی سرچشمه گرفته است؛ ۲. نوع انسان‌ها در تمام اعصار و قرون و در بیشتر جوامع آن را پذیرفته‌اند؛ ۳. با بدیهیات اخلاقی و ادراکات بدیهی عقل عملی هماهنگ است و منافاتی با آنها ندارد؛ ۴. خداوند حکیم و آگاه به سرشت مخلوق

1. Normal.

2. Abnormal.

خویش، آن را خوب و سازگار با فطرت انسانی دانسته و به آن توصیه کرده است؛ ۵. به جسم، روان و معنویت عمل کننده و دیگری زبان نمی زند. (ر. ک: فقیهی، ۱۳۹۳؛ فرهنگ آکسفورد، مدخل Norm)

از دیدگاه اسلام ملاک های بهنجار و نابهنجار مبتنی بر مبانی ثابت است. منظور از «مبانی»، ویژگی های طبیعی، شناختی و گرایشی ای هستند که در انسان ها به صورت فعال وجود دارند و منشأ و مبنای ادراکات، امیال، کشش ها، صفات و فعالیت های انسان اند. به عبارت دیگر، مبانی همان هستی ها، قابلیت ها و ویژگی های انسانی اند که خواسته ها و عملکردها از آنها پدید می آیند. (باقری، ۱۳۸۸: ۸۹)

برای نمونه، در حوزه ارتباط گفتاری، بر پایه آیه «... فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٌ وَلَا تَنْهَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا» (اسراء / ۲۳) «اف» گفتن به پدر و مادر نابهنجار، و کریمانه سخن گفتن با آنان بهنجار است. مبنای این بزرگداشت، کرامت ذاتی الهی آدمی و میل به احترام و نیاز به محبت از سویی، و تنافی داشتن بدزبانی با والدین با بدیهیات اخلاقی و آسیبزا بودن آن از سوی دیگر است. به سبب مبتنی بودن هنجارها بر فطرت الهی و نهاد اخلاقی بشر، می توان گفت بیشتر آنها در میان همه انسان ها و جوامع مشترک است. با این همه، هنجارهای اسلامی از آن رو با هنجارهای مادی صرف متفاوت اند که مبتنی بر آموزه ها و خواست و اوامر و نواهی الهی اند، نه اندیشه و خواسته بشری. برای مثال، در اخلاق اسلامی، هنجار محاسبه نفس در حوزه گفته ها و شنیده ها، علاوه بر بازتاب و پیامد داشتن آنها و مسئولیت دنیایی در برابر آنها، مبتنی بر باورمندی به وجود رستاخیز و ناظران متعدد (فرشتگان الهی و ... و ناظر آرمانی (خداوند) در هستی و این اندیشه است که هیچ سخنی نانوشته نمی ماند و هیچ شنیده ای از کارنامه آدمی محو و نابود نمی شود، و او در روز رستاخیز باید پاسخ گوی آنها باشد. (ر. ک: توبه / ۱۰۵؛ انفطار / ۱۲ - ۱۰؛ ق / ۱۸)

اخلاق، سه شاخه اساسی دارد و تربیت اخلاقی ساحت های سه گانه فکری، احساسی، و رفتاری آدمی را دربرمی گیرد. (باقری، ۱۳۶۴: ۱۱) با این وصف، با قید «اخلاقی» در عنوان تحقیق، موضوعات و تربیت هایی مانند تربیت بدنی از دایره این تحقیق بیرون است. همچنین در ارتباط گفتاری، هنجارهای دیگری مانند هنجارهای زبانی و ادبی نیز مطرح است که اینها نیز از دایره این تحقیق خارج است و فقط «هنجارهای اخلاقی»، محور آن است.

در توضیح عبارت «فرایند» در عنوان پژوهش نیز گفتنی است ارتباط را «فرایند» یا «فراگرد» دانسته اند. (درباره «جریان، فراگرد، فراگرد تراکنشی و فرایند»، ر. ک: محسنیان راد، ۱۳۹۳: ۳۰؛ میلر، ۱۳۸۰: ۵۰؛ فرهنگی، ۱۳۹۳: ۲۹) «اصطلاح فرایند در وسیع ترین معنایش طریقی است برای ادراک و واکنش در برابر جهانی که در آن زندگی می کنیم ... و دربرگیرنده کلی است که پیوسته در جریان است». (میلر، همان) در

رایج‌ترین معانی نیز فرایند^۱ یعنی «مراحل مختلف چیزی» و «مجموعه‌ای از فعالیت‌های مختلف که برای دست‌یافتن به نتیجه خاصی انجام می‌شود». (انوری، ۱۳۸۲: مدخل «فرایند»)

در این تحقیق، هر دو معنای فرایند («وسیع» و «خاص»)، در کانون توجه بوده است؛ معنای وسیع با نظر به محتوا، و معنای خاص با نظر به صورت و شکل. (مراحل پنج‌گانه) گویا بررسی فرایند جامع و پنج‌مرحله‌ای ارتباط گفتاری، تاکنون در هیچ کتاب و مقاله‌ای موضوع پژوهش مستقل قرار نگرفته است. این نیز گفتنی است که عمده مطالب این تحقیق، ناظر به ارتباطات میان‌فردی (ارتباط فرد با فرد) و قسم نخست از ارتباطات گروهی است (اقسام سه‌گانه ارتباطات گروهی: ارتباط فرد با گروه، ارتباط گروه با فرد، ارتباط گروه با گروه) و نه ارتباطات جمعی (ارتباط فرد یا افرادی در مقام ارتباط‌گیر با توده‌ای از مخاطبان در قالب غیرحضور و از طریق وسایل ارتباط جمعی).

اینک توضیح هنجارهای هر مرحله از مراحل پنج‌گانه ارتباط گفتاری، برپایه آیات و روایات.

الف) اندیشیدن در مرحله پیش از آغاز (اول اندیشه وانگهی گفتار)

خرد و گویایی، دو نعمت گران‌بها و دو ویژگی بزرگ آدمی‌اند؛ چون انسان از سویی به مدد «نیروی عقل» می‌اندیشد و حقایق هستی را درمی‌یابد و درهای آگاهی و شناخت را به روی خود می‌گشاید، و از سوی دیگر، با «نیروی گویایی»، دریافت‌ها و آموخته‌های خود را به دیگران منتقل می‌کند. علی‌علیه در این باره می‌فرماید:

لِلْإِنْسَانِ فَضِيلَتَانِ: عَقْلٌ وَ مَنْطِقٌ؛ فَبِالْعَقْلِ يَسْتَفِيدُ وَ بِالْمَنْطِقِ يُفِيدُ. (آمدی، ۱۳۶۰: ۵۸۳)

انسان را دو مایه برتری است: خرد و گویایی؛ با خرد بهره می‌گیرد و با گویایی بهره می‌رساند.

اگر انسان دارای اندیشه نبود، دریافت و بازنمایی اشیا و رویدادها برایش ناممکن بود؛ و اگر از نیروی بیان بهره نداشت، هنگام ارتباطات اجتماعی و انتقال دریافت‌ها با مشکل روبه‌رو می‌شد. بر همین اساس، «تکیه‌گاه اندیشه بودن» را یکی از کارکردها و نقش‌های زبان برشمرده‌اند. (درباره خاستگاه و کارکردهای زبان، ر. ک: نجفی، ۱۳۹۰: ۳۵؛ یول، ۲۰۰۶: ۱۵ - ۱) با این همه، باید توجه داشت که اندیشه نیز پستوانه گفتار است. برپایه همین مبانی، یعنی «تأثیر اندیشه بر گفتار» و «تأثیر گفتار بر اندیشه» (درباره این دو مبنا ر. ک: میرشاه‌جعفری و دیگران، ۱۳۸۹: ۳۵) در روایات گفته‌اند:

وَ تَجَنَّبْ أَرْجَالَ الْكَلَامِ. (مجلسی، ۱۴۰۳: ۷۵ / ۱۰۴)

از بدیهه‌گویی و بی‌اندیشه سخن گفتن بپرهیز.

1. process.

لزوم و ثمره تقدم تفکر بر تکلم، از این آیه شریفه نیز بر می آید:

... وَتَفَكَّرُونَ فِي خَلْقِ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَذَا بَاطِلًا ... (آل عمران / ۱۹۱)
و در آفرینش آسمان‌ها و زمین می‌اندیشند [و می‌گویند:] پروردگارا، اینها را بیهوده نیافریده‌ای ...

در تفسیر **مجمع‌البیان** در شرح آیه مذکور آمده است: «از صفات صاحبان خرد این است که در آفرینش آسمان‌ها و زمین «می‌اندیشند» و آنگاه «می‌گویند»: ...» (طبرسی، ۱۴۱۵: ۲ / ۴۷۳۹) این آیه شریفه و نظایران (حج / ۲۴؛ ابراهیم / ۲۶ - ۲۴) مؤید این مدعاست که سخن پاک از اندیشه پاک سرچشمه می‌گیرد.

در این باره توجه به این نکته نیز لازم است که «ارتباط، فرایندی برگشت‌ناپذیر است و ممکن است یک ارتباط کلامی نادرست، معضلی جبران‌ناپذیر بیافریند». (ایروانی، ۱۳۸۶: ۸۱) بنابراین، پیش از سخن گفتن، باید اندیشید.

درباره «مراحل و محورهای اندیشیدن پیش از گفتار»، باید گفت مراد ما از گفتار، پیام‌رسانی و اثرگذاری است و این مراد زمانی حاصل می‌شود که پیام و شیوه بیان آن روشن و به‌هنجار باشد. لذا پیش از سخن بهتر است پرسش‌هایی چند طرح کنیم و در ذهن خود به آنها پاسخ بگوییم. برای نظام بخشیدن به گفتار و روشن ساختن درون‌مایه آن، می‌توان با واژه‌های کلیدی - مانند چگونه، چرا، چه، که، کی، کجا - پرسش‌هایی طرح کرد، به‌گونه‌ای که پاسخ آنها دعوی اصلی گفتار را آشکار کند و زمینه‌ساز به‌هنجار سخن گفتن باشد.

۱. چه بگوییم؟ (بررسی محتوا)

پیش از سخن گفتن، باید به محتوا و درونمایه آن اندیشید؛ زیرا بر پایه روایات، اندیشه‌کردن در اینکه «چه بگوییم»، گوینده را از لغزش و پشیمان شدن که «چرا گفتیم» باز می‌دارد:

أَصْلُ السَّلَامَةِ مِنَ الذَّلِيلِ الْفَكْرُ قَبْلَ الْفَعْلِ وَالرَّوْيَةُ قَبْلَ الْكَلَامِ. (آمدی، ۱۳۶۰: ۲۷۳۵)
اساس مصون ماندن از لغزش، اندیشیدن پیش از کار و تأمل قبل از گفتار است.

باید اندیشید و سخنی گفت که شنیدنی و سودمند باشد. در گزینش موضوع و محتوای سخن، توجه به این عناصر بایسته است: پاک و نیک؛ (فاطر / ۱۰؛ بقره / ۸۳) پیراسته و آراسته؛ (نساء / ۶۳؛ قصص / ۳۴) آرامش‌بخش و امیدآفرین (یوسف / ۸۷) و مورد «علاقه» و «نیاز» و «صلاح» مخاطب. (طه / ۴۴؛ رعد / ۱۷؛ هود / ۸۸)

۲. چگونه بگوییم؟ (روش‌شناسی)

«چگونه گفتن» به قدر «چه گفتن» مهم است، بلکه گاه مهم‌تر. تأثیر شیوه بسته‌بندی و عرضه کالا در فروش هرچه بیشتر آن، نشان و مصداق اهمیت روش است. علی‌علیه در سخنی به ضرورت روش‌شناسی در گفتار اشاره کرده‌اند:

إِيَّاكَ وَ الْكَلَامَ فِيمَا لَا تَعْرِفُ طَرِيقَتَهُ وَلَا تَعْلَمُ حَقِيقَتَهُ؛ فَإِنَّ قَوْلَكَ يَدُلُّ عَلِيَّ عَقْلِكَ، وَ عِبَارَتِكَ تُبَيِّنُ عَنْ مَعْرِفَتِكَ. (آمدی، ۱۳۶۰: ۱۰۹۵۷)

بپرهیز از سخنی که روش آن را نمی‌شناسی و از حقیقتش آگاه نیستی؛ زیرا سخنت بر عقلت دلالت دارد و گفتارت از میزان معرفتت خبر می‌دهد.

اندیشیدن به چگونگی بیان سخن، یاری می‌رساند تا رشته کلام از دست نرود و سخن‌گو به موضوعات متفرقه نپردازد و از اتلاف وقت و تنش روحی جلوگیری شود. همچنین باعث می‌شود تا در سخنان خود، انتظارات مخاطب را در نظر داشته باشد و مطالب خویش را به‌گونه‌ای بیان کند و به استدلال بپردازد که شنونده مطلب را بپذیرد و در مقابلش جبهه نگیرد و رنجیده خاطر نشود. (کول، ۱۳۸۶: ۶۹)

۳. برای که سخن می‌گوییم؟ (مخاطب‌شناسی)

گفتیم که هدف از گفت‌وگو، انتقال پیام و اقناع و اثرگذاری است. این هدف زمانی دست‌یافتنی است که مخاطب را بشناسیم و متناسب با ویژگی‌های زیستی، توانمندی‌های ذهنی و خصوصیات روانی و شخصیتی او سخن بگوییم. از همین‌رو در روایات نیز تأکید شده است که «هر کس کودکی دارد، باید با او با زبان کودکی رفتار کند [و سخن بگوید]». (حر عاملی، بی‌تا: ۲۱ / ۴۶) یا در روایت آمده است:

إِنَّ عَيْسَى بْنَ مَرْيَمَ   قَامَ فِي بَنِي إِسْرَائِيلَ، فَقَالَ: يَا بَنِي إِسْرَائِيلَ، لَا تُحَدِّثُوا بِالْحِكْمَةِ الْجُهَالِ فَتَظْلِمُوهَا، وَ لَا تَمْنَعُوهَا أَهْلَهَا فَتَظْلِمُوهُمْ. (مجلسی، ۱۴۰۳: ۲ / ۶۶)

عیسی بن مریم   در میان بنی‌اسرائیل ایستاد و گفت: «ای بنی‌اسرائیل! [ناجوا] با نادانان [= ناهلان] از حکمت مگویید که در این صورت، به حکمت ستم کرده‌اید، و آن را از اهلش دریغ نورزید، وگرنه به آنان ستم رواداشته‌اید».

چنین تناسب‌هایی، جلوه‌ها و حوزه‌های بسیاری دارد. در آیات و روایات، مخاطب‌شناسی و این‌گونه تناسب‌ها نادیده گرفته نشده است؛ بلکه اساساً جانمایه بلاغت - که شاهکار قرآن و متون اسلامی نظیر نهج‌البلاغه به‌شمار می‌آید - رعایت انواع تناسب‌ها و سخن گفتن به مقتضای حال است. در صدر این

بررسی هنجارهای اخلاقی ناظر به فرایند ارتباط گفتاری بر پایه آیات و روایات □ ۱۰۹

جایگاه، قرآن کریم تناسب‌های گوناگون (تناسب زمان و زبان، تناسب موقعیت و ...) را در حدّ اعجاز فراهم آورده است. (ر. ک: حجتی، ۱۳۶۵: ۷۹ - ۷۷)

به‌هرحال، هر گفتاری مخاطبی دارد. مخاطب گاهی یک تن است، گاهی چند تن، زمانی گروه یا جماعتی است، یا انبوهی از مردم. هر قدر شمار مخاطبان و پراکندگی آنها از جهت خصلت‌ها و علایق فردی و اجتماعی بیشتر باشد، سخن گفتن فراخور حال دشوارتر است. اگر گوینده با فرد یا افرادی سخن می‌گوید که به سطح و زمینه فرهنگی و ذهنیت آنان آشنایی دارد، از پیش می‌داند چه بگوید و چه‌گونه رفتار کند و همین بسترساز برقراری ارتباط گفتاری به‌هنجار و مؤثر است.

۴. کی بگوییم؟ (زمان‌شناسی)

توجه به زمان و زمانه نیز در اثربخشی ارتباط گفتاری بسیار مهم است. در روایات آمده است:

مَنْ عَرَفَ الْإِيَّامَ لَمْ يَغْفَلْ عَنِ الاسْتِعْدَاءِ. (حرانی، ۱۳۷۲: ۸۹۸)
هر کس به وضع زمانه آشنا باشد، از آمادگی غفلت نمی‌ورزد.

گفت‌وشنود در برخی زمان‌ها و حالات نه‌تنها اثر مطلوبی ندارد، بلکه بر مشکلات می‌افزاید. از جمله هنگام ناراحتی و خشم، برقراری ارتباط گفتاری مفید و به‌هنجار، دشوار است. (ر. ک: اعراف / ۱۵۰) در چنین زمان‌هایی بحث معمولاً به جدال و دعوا می‌انجامد؛ چنان‌که علی علیه السلام فرموده است:

شِدَّةُ الْعُضْبِ تُغَيِّرُ الْمَنْطِقَ. (مجلسی، ۱۴۰۳: ۶۸ / ۴۲۸)
خشم شدید سخن را دگرگون می‌سازد.

بر همین اساس سفارش شده است که در این حالات و زمان‌ها از گفت‌وگو پرهیزید:

دَاؤُ الْعُضْبِ بِالصَّمْتِ. (آمدی، ۱۳۶۰: ۲۱۶)
خشم را با سکوت درمان کنید.

۵. کجا سخن می‌گوییم؟ (زمینه‌شناسی)

معروف‌ترین جمله در بین فارسی‌زبانان درباره تناسب سخن با مکان و موقعیت، این است که «هر سخن جایی و هر نکته مقامی دارد». شاید جمله پیش‌گفته برگرفته از این حدیث باشد که: «لِكُلِّ مَقَامٍ مَقَالٌ». (آمدی، ۱۳۶۰: ۵۷۸)

نمونه‌ای از سخن گفتن بجا و به تناسب مکان و موقعیت، گفت‌وگوی جعفر طیار در حبشه است. او نماینده رسول خدا صلی الله علیه و آله در آن سرزمین و سخن‌گوی مسلمانان بود. وقتی نجاشی مسیحی از او خواست

که اسلام را به وی معرفی کند، جعفر سوره مبارکه مریم را برگزید و خواند و نظر اسلام را درباره پاکدامنی حضرت مریم و جایگاه حضرت عیسی علیه السلام روشن ساخت و باعث گرایش نجاشی به اسلام و مصون ماندن مسلمانان از تعرض کفار قریش شد. (قرآنی، ۱۳۷۲: ۸۶)

ب) اعتمادآفرینی و مهرورزی در مرحله آغاز

شایسته است ارتباط گفتاری، مانند هر رابطه اجتماعی دیگر، اعتمادآفرین، امنیت‌آور و آرامش‌بخش باشد. از اسباب مهم ارتباط به‌هنجار، اعتماد شنونده به سخن و انگیزه گوینده است. افزایش اعتمادآفرینی، با افزایش پذیرش مخاطب، رابطه مستقیمی دارد. در این میان، نتیجه مثبت یا منفی حاصل از ارتباط گفتاری، وابستگی وثیقی با نحوه آغاز آن دارد. برای آغاز مکالمه، از دو عامل کلامی و غیرکلامی (زبان تن) استفاده می‌گردد. در آموزه‌های اسلامی برای اعتمادآفرینی و مهرورزی در آغاز گفتار، سفارش‌هایی آمده، که یاد و نام خدا و سلام کردن از جمله آنهاست.

۱. نام و یاد خدا

خداوند نام‌ها و اوصاف نیک بی‌شماری دارد که شایسته است سخن را با یکی یا شماری از آنها آغاز کرد و از برای کامیابی در این زمینه مدد جست؛ زیرا نام و یاد خدا، آرامش‌بخش و روح‌فزا است و «دل‌ها جز به یاد او آرام نگیرد و روان‌ها جز به دیدار او آرامش نپذیرد». (محدث قمی، *مفاتیح الجنان*: مناجات الذاکرین)

اساساً اسلام با هدف‌مندی ساختن و معنابخشیدن به روابط و با سازوکار عبادت شمردن روابط مبتنی بر ایمان (روابط واجب و مستحب و نیز روابط مباحی که به قصد قربت برقرار می‌شود)، به ارتباطات جنبه معنوی و حلاوت ایمانی و آرامش و جهت می‌بخشد. (ر.ک: حکیمی، محمدرضا و دیگران، ۱۳۹۳: ۹۶، ۱۱۳، ۱۷۴)

۲. سلام کردن

«سلام» کلیدواژه آغازین ارتباط گفتاری و شعار شریعت اسلامی است. (مجلسی، ۱۴۰۳: ۷۶ / ۱۲)

سلام‌دهنده به طرف مقابلش اطمینان می‌دهد که من، هم تندرستی تو را خواستارم، هم آسوده‌خاطر باش که از جانب من به تو گزندی نمی‌رسد. برپایه همین لزوم احساس امنیت و آرامش‌بخشی بوده است که قرآن کریم در آیات متعدد (مریم / ۴۷، نحل / ۲۲، یونس / ۱۰ و ...) از مؤمنان خواسته است آغاز ارتباط کلامی خود را با «سلام» زینت بخشند تا فضای صمیمیت و سلامت بر جامعه سایه بگستراند؛ چنان‌که پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله را به این سنت پسندیده موظف کرده است. (انعام / ۵۴) پیامبر نیز مروج این سنت پسندیده و انسانی بودند و در سلام کردن به مسلمانان پیش‌دستی می‌کردند، تا آنجا که از سلام‌دادن به کودکان نیز خودداری نمی‌ورزیدند. (مجلسی، ۱۴۰۳: ۷۶ / ۱۰)

بر مبنای «نیاز انسان به انس و انیس»، سلام‌دهنده به آسانی با دیگران (هم‌کیشان و هم‌نوعان) انس می‌گیرد، با صفا و صمیمیت آنها را دیدار می‌کند و بدین وسیله به خودبزرگ‌بینی دچار نمی‌شود. امام صادق علیه السلام می‌فرماید:

مِنَ التَّوَاضُّعِ أَنْ تُسَلِّمَ عَلَيَّ مَنْ لَقَيْتَ. (مجلسی، ۱۴۰۳: ۷۶ / ۳)
از نشانه‌های فروتنی این است که به هر کس که دیدی، سلام دهی.

۳. پرسیدن نام و احوال

آغاز کردن گفت‌وگو با غریبه‌ها، غالباً مشکل است و ترس از بی‌اعتنایی طرف مقابل باعث می‌شود که اشخاص نتوانند به راحتی با دیگران ارتباط برقرار کنند. وقتی مجال گفت‌و شنود پیش می‌آید، افراد خجالتی موضعی انفعالی به خود می‌گیرند و صبر می‌کنند تا طرف مقابل چیزی بگوید. برای بیرون رفتن از این موقعیت، باید از نقش انفعالی، به نقش فعال رو آورد. بهترین کار برای آب کردن یخ ارتباط و گشودن قفل زبان، پیش‌دستی در سلام‌گفتن و احوال‌پرسی است. امتیاز پیش‌دستی در آن است که به شخص فرصت می‌دهد تا باب گفت‌وگو را بگشاید و مسیر آن را هدایت کند. به طرف مقابل نیز این امکان را می‌دهد که او را شخصیتی مطمئن، و صمیمی قلمداد کند.

شناخت اجمالی مخاطب در آغاز ارتباط و آشنایی، زمینه‌ساز برقراری ارتباطی ثمربخش و پایه گذار ارتباطی مستمر برای طرفین است. سردی آغازین دیدار و محیط، با گرمای احوال‌پرسی زدوده می‌شود و در سایه این شناخت است که هریک از طرفین درمی‌یابد با چه کسی روبه‌رو است و چگونه باید با او سخن بگوید و رفتار کند. پرسیدن نام در ابتدای ارتباط گفتاری، باب گفت‌وگو و دوستی و همدلی را می‌گشاید و به شناختن مخاطب می‌انجامد. رسم پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله و پیشوایان معصوم علیهم السلام بر این بوده است که هنگام ملاقات با آشنایان و غریبه‌ها، پس از «سلام»، از نام آنان و نام پدرانشان و نیز قبیله و بستگان و زیستگاه آنها پرس‌وجو می‌کردند.

رسول اکرم صلی الله علیه و آله در این باره فرموده است:

الْعَجْزُ ثَلَاثَةٌ - إِلَى أَنْ قَالَ - الثَّانِيَةُ: أَنْ يَصْحَبَ الرَّجُلُ مِنْكُمْ الرَّجُلَ أَوْ يُجَالِسَهُ يُحِبُّ أَنْ يَعْلَمَ
مَنْ هُوَ وَمِنْ أَيْنَ هُوَ فَيَفَارِقَهُ قَبْلَ أَنْ يَعْلَمَ ذَلِكَ. (کلینی، ۱۴۰۱: ۲ / ۶۷۱)

سه چیز [نشان] ناتوانی است: ... دوم اینکه کسی از شما با دیگری همراه یا هم‌نشین شود و دوست داشته باشد که بداند او کیست و اهل کجاست، اما پیش از دانستن اینها از او جدا شود.

همچنین پیامبر صلی الله علیه و آله فرموده است:

از حقوق واجب و نشان دوستی راستین این است که دیدارکننده، از هم‌سخنش نام خودش و نام پدر و قبیله و عشیره‌اش را بپرسد. (کلینی، ۱۴۰۱: ۲ / ۶۷۲)

بنابراین، ارتباط گفتاری به هنجار، برپایه اندیشه‌ورزی، با سلام و احوال‌پرسی و گفت‌وگوهای کوتاه و خودمانی آغاز می‌شود. معمولاً این‌گونه آغاز کردن مکالمه‌ها، مشوق و زمینه‌ساز گفت‌وشنود بیشتر و بهتر است. با این روش (سلام و احوال‌پرسی) سکوت شکسته می‌شود و معمولاً «شکستن سکوت» مقدمه‌ای برای تبادل اطلاعات مهم‌تر در مرحله جریان است.

ج) استوارگویی در مرحله جریان

در آموزه‌های اسلامی بر «پسندیدگی گسترش ارتباط» و «افزایش توان ارتباطی» و «استواری پیوندهای اجتماعی» از جمله ارتباط گفتاری، تأکید و در این باره رهنمودهای ارزشمندی مطرح شده است. (برای آگاهی از مستندات قرآنی و روایی این موضوع، ر. ک: حکیمی، محمدرضا و دیگران، ۱۳۹۳: ۳۸۰، ۵۶۰، ۵۷۰، ۹۱۴)

در قرآن مفاهیم و کلیدواژه‌های ارتباط گفتاری (لسان، سمع، اذن، قول، کلمه، کلام، صوت، نجوا، حدیث و ...) با اوصاف نیک فراوانی، از جمله «میسور، معروف، لین، کریم، حق، بلیغ، افصح، حسن، احسن، عدل، فصل، صدق، طیبه، علیا، برّ، تقوی»، و از آن سو با ویژگی‌هایی مانند «زور، خبیثه، لاغیه، سوء، اثم، عدوان، معصیت، منکر، لغو»، همراه گشته است. با این همه، شاید بتوان گفت کانونی‌ترین دستورکار و جامع همه سفارش‌های قرآن و روایات درباره ارتباط گفتاری، «استوارگویی» است.

سنجیدگی و استواری سخن، برآیند وجود همه ویژگی‌های مثبت سخن (راستی و درستی، خوش‌روی و خوش‌گویی، عدالت با همگان و احسان به همگان، روابط برپایه ضوابط و ...) و تهی‌بودن از همه کژی‌ها و کاستی‌های آن (تجسس و تحسس، دشنام و سرزنش، تمسخر و تفاخر، آزار و خشونت در روابط و ...) است. قرآن کریم درباره سنجیده‌گویی و دستاوردهای آن می‌فرماید:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا * يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَيَغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ.

(احزاب / ۷۱ - ۷۰)

ای کسانی که ایمان آورده‌اید، از خدا پروا دارید و سخنی استوار گوئید تا اعمال شما را به صلاح آورد و گناهانتان را بیامزد.

استوارگویی بیش از همه در «مرحله جریان» موضوعیت می‌یابد؛ زیرا بیشترین میزان ارتباط و تبادل پیام در این مرحله صورت می‌پذیرد. در این میان، هدف اصلی بسیاری از ارتباطات اجتماعی، همدلی و شناخت

حقایق است؛ حقایقی درباره خود یا دیگری یا موضوعات علمی. به سخن دیگر، محور عمده گفت‌وگوها سه چیز است: معرفی خویشتن و خودافشایی؛ معرفی دیگری و دیگرافشایی؛ انتقال اطلاعات علمی. بنابراین، در مرحله جریان و در هر سه محور پیش‌گفته، باید ارتباط گفتاری را با استوارگویی به پیش برد:

۱. گفت‌وگو درباره خود

ارتباط گفتاری گونه‌های فراوان، قلمرو وسیع، و کارکردهای متعددی دارد؛ از گفت‌وگوهای قهوه‌خانه‌ای تا درس‌گفتارهای علمی، از جدل فلسفی تا کنش تربیتی، و از کارکرد هنری تا کارکرد ارتباطی. با این مقدمه، این بخش را با بیان دو کارکرد از کارکردهای زبان - با محوریت خودافشایی و گفت‌وگو درباره خود - پی‌می‌گیریم: نخست کارکرد درمانی و دوم کارکرد ارتباطی.

یکی از نکات درخور توجه در زمینه کارکرد درمانی ارتباط گفتاری، نقش گفت‌وگو و خودافشایی در کاستن از مشکلات و آلام روحی و درمان آنهاست. اساساً مشاوره‌های روان‌شناختی و درمانی بر این پایه استوار است که با همدلی و همزبانی و بازگویی و بازشنوی نیازها و دردها می‌توان به درمان آنها برخاست. برخی از مردم دل‌هایی آکنده از اندوه و خاطره‌های تلخ، و زندگی نابسامانی دارند؛ به‌گونه‌ای که آنها را در تنگنای فشارهای روانی قرار می‌دهد. گوش‌سپردن به غم‌نامه‌های چنین دردمندانی و شکیبایی در آن، کاری است به‌هنجار و سزوار:

مِن السُّؤْدَدِ الصَّبْرُ لِاسْتِمَاعِ شَكْوَى الْمَلْهُوفِ. (آمدی، ۱۳۶۰: ۹۴۴۳)

شکیبایی در گوش‌سپردن به شکوا و ناله دردمند، نشان بزرگواری و آقایی است.

درباره نقش ارتباطی زبان نیز باید گفت، معرفی خویش و خودافشایی، برای پیشبرد گفت‌وگو و نیز یافتن نقاط مشترک و تشویق مخاطب به خودافشایی متقابل، مطلوب است و نقش مهمی در همدلی و حفظ و پیشبرد روابط دارد. البته این کار باید در حد متعارف و معقول و به دور از خودافشایی نابجا و خودستایی ناپسند باشد. در روایات اسلامی و سیره گفتاری معصومان علیهم‌السلام به معرفی خود در گفت‌وگو سفارش و در عین حال بر لزوم قابل اعتمادبودن مخاطب در خودافشایی تأکید شده است. (مجلسی، ۱۴۰۳: ۷۷ / ۲۳۵) با ملاحظه حریم خصوصی ارتباط، باید گفت، پرده‌برداشتن از گناهان، نکوهیده است و آدمی حق ندارد حریم و حرمت خویش را بشکند و با بیان عیب‌هایش خود را خواروخفیف کند. امام صادق علیه‌السلام به یکی از یارانش فرموده است:

لَا تُخْبِرِ النَّاسَ بِكُلِّ مَا أَتَتْ فِيهِ فَتَهُونَ عَلَيْهِمْ. (همان: ۷ / ۲۳۶)

مردم را از تمام آنچه در آن هستی [کاستی‌ها و رازهای خود] آگاه نکن که نزد ایشان خوار می‌شوی.

به هر حال، «در مبادله خودافشایی باید به عوامل زیر توجه کنیم: تعداد خودافشایی‌ها؛ عمق خودافشایی‌ها؛ خودافشایی‌های غیرکلامی و کلامی؛ محیط، سن، جنسیت، و شخصیت تعامل‌کنندگان؛ پایگاه و نقش‌های تعامل‌کنندگان؛ زمانبندی افشاها؛ دادن بهترین پاسخ‌ها به خودافشایی‌های مراجع». (هارجی، ۱۳۹۳: ۲۶۸)

۲. گفت‌وگو دربارهٔ دیگران

هنجارهای مهم در این عرصه، منصفانه و به نیکی سخن گفتن، گمان‌نیک‌بردن و رازداری است. قرآن کریم به طورخاص به «عدالت در داوری» (مائده / ۴۲) و به‌گونه‌عام «عدالت در گفتار» سفارش می‌کند: «وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ؛ و چون سخن گوید، دادگری کنید، هرچند [به زبان] خویشاوند [شما] باشد». (انعام / ۱۵۲) رازداری و پاسداشت اسرار نیز، نشانه ظرفیت بالای شخصیت و خرد آدمی است. (سید رضی، ۱۳۷۹: حکمت ۶) همچنین از آیات و روایات آشکارا برمی‌آید که آبرو و حیثیت افراد همانند مال و جان آنان ارزشمند و محترم، بلکه از پاره‌ای جهات از آنها مهم‌تر است و از همین رو، گناهیانی مانند غیبت، تهمت، سخن‌چینی، عیب‌جویی، ناسزاگویی، نفرین و تمسخر حرام است. رسول اکرم ﷺ می‌فرماید:

إِنَّ اللَّهَ حَرَّمَ مِنْ الْمُسْلِمِ دَمَهُ وَ مَالَهُ وَ عِرْضَهُ وَ أَنْ يَظُنَّ بِه السُّوءَ. (فیض کاشانی، ۱۳۷۶: ۵)
خداوند خون و دارایی و آبروی مسلمان را بر دیگران حرام کرده و همچنین است گمان‌بدن در باره او.

۳. گفت‌وگو درباره موضوعات علمی

برقراری ارتباط مفید و اثرگذار، نیازمند جلب اعتماد است و عناصر اساسی اعتمادآفرینی، «خیرخواهی و راست‌گویی و دانسته‌گویی»، به‌ویژه درباره موضوعات علمی است. در آیات متعددی از قرآن به آگاهانه سخن گفتن و حق‌گرایی و کتمان‌نکردن حق تأکید شده است. (بقره / ۱۱۳ و ۱۴۶؛ انعام / ۱۱۵، ۱۴۳ و ۱۵۲؛ اعراف / ۳۳؛ حج / ۳؛ طه / ۵۱) البته هر راستی را نیز نباید به هرکس و هرجا بازگفت:

لَا تَكُونُ صَادِقًا حَتَّى تَكْتُمَ بَعْضَ مَا تَعَلَّمَ. (مجلسی، ۱۴۰۳: ۷۸ / ۹)
راست‌گو نخواهی بود جز آنکه برخی از دانسته‌های خود را پوشیده داری.

گذشته از آنکه نباید همه دانسته‌ها را اظهار کرد، بازگویی همه شنیده‌ها نیز روا نیست؛ زیرا چه بسیار شنیده‌ها که بی‌پایه است:

لَا تُحَدِّثْ بِكُلِّ مَا تَسْمَعُ فَكَفَىٰ بِذَلِكَ خُرْقًا. (آمدی، ۱۳۶۰، ۷۸۹)
همه شنیده‌های خود را بازگو؛ زیرا برای کم‌خردی همین بس [که هر چه را می‌شنوی به دیگران بگویی].

لازمه راستی و راست‌گویی نیز دو چیز است: یکی اقرار کردن به نادانسته‌های خود و دیگری انکار نکردن مجهولات و دروغ نشمردن شنیده‌ها. انسان خردمند می‌فهمد که دانسته‌هایش در برابر مجهولات بی‌شمار و نامحدودش اندک است؛ لذا به خود اجازه نمی‌دهد در هر موضوعی اظهار نظر کند. چنین کسانی از بیماری خوددانی‌بینی واهی پیراسته‌اند. رسول اکرم ﷺ در سفارش به ابوذر فرموده است:

یا اباذر، إِذَا سُئِلْتَ عَنْ عِلْمٍ لَا تَعْلَمُهُ فَقُلْ «لَا أَعْلَمُهُ» تَنْجُ مِنْ تَبِعِهِ وَ لَا تُفْتِ التَّاسَ بِمَا لَا عِلْمَ لَكَ بِهِ تَنْجُ مِنْ عَذَابِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ. (مجلسی، ۱۴۰۳: ۷۷ / ۷۶)

ای ابوذر، هرگاه از تو درباره دانشی پرسیدند که آن را نمی‌دانی، بگو «نمی‌دانم» تا از پیامدهای آن رهایی یابی و در آنچه نمی‌دانی به مردم فتوا مده تا از کیفر روز قیامت برهی.

در روایات همچنین سفارش شده است آنچه را نمی‌دانید، انکار نکنید؛ زیرا ندانستن، لزوماً دلیل نبودن نیست. (سید رضی، ۱۳۷۹: خطبه ۸۷) قرآن کریم نیز در نکوهش انکار کردن بدون پشتوانه دانش می‌فرماید:

بَلْ كَذَّبُوا بِمَا لَمْ يُحِيطُوا بِعِلْمِهِ. (یونس / ۳۹)

بلکه چیزی را دروغ شمردند که به دانش آن احاطه نداشتند.

درباره بایستگی پرهیز از گمانه‌گویی و شبهه و شایعه نیز باید گفت، از آیات قرآن کریم آشکارا بر می‌آید که انسان در گفته‌های خود باید یقین و علم داشته باشد نه ظن و گمان. از سوی دیگر در شنیده‌ها نیز فقط به آنهایی باید ترتیب اثر بدهد که بر پایه علم و اطمینان استوار باشد نه بر اساس «شایدها». یکی از سرچشمه‌های اصلی کدورت‌ها، درگیری‌ها و انحراف‌ها - چه در زندگی فردی و چه در حیات اجتماعی - گفته‌های بی‌پایه و نادرست است. اظهار نظرهای قاطعانه بر اساس پندارها، درد جانکاهی است که از آغاز زندگی بشر از روی کره خاکی، هم روابط را تیره و ناخوشایند ساخته و هم نظام اطلاع‌رسانی و اعتمادآفرینی را بیمار و مشکل‌زا کرده است.

بر پایه باورهای دینی، انسان خداپاور مجاز نیست بر اساس گمانه‌زنی‌ها و پنداشته‌های خود، هر چه می‌خواهد بگوید، و نباید در پی چیزی برود که اطمینان‌بخش نیست؛ زیرا که از گوش و چشم و دل در پیشگاه خداوند پرسیده خواهد شد: «وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا». (اسراء / ۳۶)

د) تکریم و سپاس در مرحله پایان

نحوه پایان دادن به سخن، مانند چگونگی آغاز آن، مهم است؛ به گونه‌ای که اگر ارتباط گفتاری را به برخاستن هواپیما از سطح زمین و پرواز را به ادامه گفت‌وگو تشبیه کنیم، پایان گفت‌وگو مانند فرود

هواپیماست که اگر به درستی صورت نگیرد، همه زحمات دو مرحله قبل به هدر خواهد رفت. در روایت هم آمده است: «ملاک کار، فرجام آن است» (محمدی ری‌شهری، ۱۳۸۶: ۳ / ۲۹۳) و «کار ناخوشایندی که فرجام آن پسندیده باشد، بهتر است از کار خوشایندی که فرجامش نکوهیده باشد». (همان: ۲۹۴)

خاتمه‌دادن را این‌گونه تعریف کرده‌اند: «سازمان‌دادن گفت‌وگو برای رسیدن به نقطه‌ای که در آن، پایان گفتار یک نفر موجب صحبت دیگری نشود و طرف مقابل آن را سکوت وی تلقی نکند». (هارجی و دیگران، ۱۳۹۳: ۱۸۱) به عبارت دیگر، می‌توان گفت خاتمه‌دادن به معنای جلب توجه طرف مقابل برای اتمام رضایت‌بخش تعامل زبانی است.

با توجه به اقتضای رعایت ادب و تکریم، معمولاً پایان دادن به مکالمه بدون مقدمه انجام نمی‌شود و شایسته است برای آن از زمان و محتوا و شیوه‌های مناسب استفاده کرد.

۱. زمان

بدیهی است هرگاه طرفین گفت‌وگو یا سخنران احساس کنند دیگر مطلب مفیدی برای گفتن و ابهامی در موضوع یا مجال یا حوصله‌ای باقی نمانده، باید به گفتار خویش خاتمه دهند و به ورطه پرگویی، بیهوده‌گویی و اتلاف وقت نیفتند. همه آیات و روایاتی که درباره نکوهش پرگویی و ستایش سنجیده‌گویی و سفارش به مراعات توان و شادابی مخاطب و نیز رعایت مقتضای حال آمده، مؤید این است که باید «به هنگام» به سخن خاتمه داد و از اتلاف گهر وقت و عمر گران‌مایه خود و دیگران جلوگیری کرد. علی علیه السلام می‌فرماید:

الكلامُ كالِدَوَاءِ؛ قَلِيلُهُ يَنْفَعُ وَ كَثِيرُهُ قَاتِلٌ.

سخن چون داروست؛ اندکش سود می‌بخشد و بسیارش کشنده است. (آمدی، ۱۳۶۰: ۲۱۸۲)

در این میان، برخی پُر می‌گویند و برای جبران نکوهیده بودن آن، معمولاً در پایان سخن پوزش می‌طلبند. اینان البته در مقایسه با کسانی که چنین می‌کنند و پوزش هم نمی‌خواهند، فهمیده‌ترند؛ اما روایات به ما آموخته‌اند کاری نکنیم که به عذرخواهی بینجامد. (ر. ک: محمدی ری‌شهری، ۱۳۸۶: ۸ / ۲۵۳۲)

وانگهی براساس یافته‌ها در روان‌شناسی مخاطبان، بهتر است در حالی به سخن پایان داد که شنونده هنوز تشنه و مشتاق شنیدن باشد نه خسته و دل‌زده، و اگر گفت‌وگو مسلسل و مجموعه‌ای است، رغبت داشته باشد که باز در پای سخن آن گوینده بنشیند، بلکه برای فرارسیدن زمان خطابه یا مخاطبه بعدی لحظه‌شماری کند. البته نباید از یاد برد که اگر سخنی ابهام‌زاست و اشکالی در ذهن شنونده پدیدآورده است، ختم کردن سخن بدون ایضاح کامل آن، نارواست. این موضوع به‌ویژه در پاسخ به شبهه‌های اعتقادی مهم است. (ساجدی، ۱۳۸۸: ۱۲۱)

چشم و حال شنوندگان معرف آمادگی یا خستگی آنان است. تا زمانی باید سخن گفت که خریدار داشته باشد، و مخاطب در حال خستگی و بی‌انگیزگی خریدار سخن نیست. یکی از راه‌های تشخیص این خستگی، توجه به رفتارهای غیر کلامی (قطع تماس چشمی مخاطب با گوینده، گفت‌وگوی مخاطب با شخص مجاور و گوش ندادن به سخن گو، به ساعت نگاه کردن مخاطب و ...) است.

۲. محتوا

چنان که گفتیم، بخش پایانی گفتار، از این حیث از دیگر بخش‌های آن مهم‌تر است که بیشتر و بهتر از دیگر مطالب و بخش‌های سخن در ذهن مخاطب جا می‌گیرد و ماندگار می‌شود. بنابراین باید مهم‌ترین و زیباترین نکته را در پایان سخن گفت؛ یعنی آنچه را گوینده دوست دارد بیش از تمام نکات در ذهن مخاطب بماند. همچنین سزاوار است سخن را با قدردانی و سپاس از حُسن استماع مخاطب و نیز دعا و آرزوی خیر برای او به پایان برد. این نیز بجا و لازم است که گفته شود از هم‌صحبتی و گفت‌وگو با طرف مقابل بهره و لذت برده‌اید.

بر پایه آموزه‌های اسلامی سزاوار است پایان گفتار با سپاس و ستایش الهی همراه باشد؛ همان‌گونه با نام و مددجویی از خدا آغاز شده است. راز این امر آن است که براساس جهان‌بینی اسلامی همه‌چیز از خداست و به سوی او باز می‌گردد؛ چه جلوه‌های مادی جهان و چه عالم معنا. از این‌رو، ظاهر آیه کریمه «إِلَيْهِ يَصْعَدُ الْكَلِمُ الطَّيِّبُ» (فاطر / ۱۰) بیانگر آن است که سخن پاک به سوی خدا بالا می‌رود، و چه سخنی پاک‌تر از حمد الهی؟ واپسین سخن بهشتیان نیز سپاس و ستایش الهی است: «وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ». (یونس / ۱۰)

نکته دیگر در بایستگی پایان بردن گفتار با نام و حمد الهی این است که توفیق گفت‌وگو و نعمت ارزشمند نطق و بیان را نیز خدا به آدمی بخشیده (الرحمن / ۳) و لذا سزاوار شکرگزاری است. (الضحی / ۱۱) همچنین سپاس و ستایش الهی نشان آن است که طرفین، گفت‌وگوی مفیدی داشته‌اند که خدا را به پاس آن، سپاس می‌گزارند و این خود، الهام‌بخش و نیروزاست.

۳. قالب و روش

با توجه به هریک از گونه‌های ارتباط گفتاری (گفت‌وگوی دو نفره، جمعی، مصاحبه، مذاکره، سخنرانی، میزگرد، مناظره و ...) می‌توان قالب مناسبی برای پایان دادن به گفت‌وگو برگزید. راه‌ها و قالب‌های متعددی برای پایان بخشیدن به سخن هست، از جمله: جمع‌بندی مطالب پیش گفته؛ طرح سؤال برای اندیشیدن به موضوع؛ استفاده از شعر، ضرب‌المثل، داستانک، یا حکایت؛ نقل سخنی از بزرگان؛ بیان نکته‌ای شاعرانه و زیبا، نثری موزون و شعرگونه، و جمله‌ای از کلام خدا یا پیامبران و پیشوایان دین.

برای آنکه گفتار پایانی اثرگذار باشد، باید شیوه مناسبی برای آن یافت. پایان دادن به گفت‌و شنود با خوش‌رویی و صمیمیت، تا مدت‌ها خاطره آن را در ذهن‌ها زنده نگه می‌دارد. بر همین اساس پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله همواره در حال سخن گفتن لبخند می‌زد. (طباطبایی، ۱۳۸۳: ۱۱۱)

بدیهی است خداحافظی باید «ساده و خلاصه، و گرم و دوستانه باشد». (گابور، ۱۳۸۵: ۱۰۵) دست دادن به هنگام خداحافظی، نیز ترسیم‌گر پایانی مفید برای ارتباط گفتاری است. آنچه در همه این موارد نیک و بایسته می‌نماید، رعایت ادب در کنار مهرورزی است؛ آنچه به‌خوبی در سیره رسول اکرم صلی الله علیه و آله آشکار است. از حضرت علی علیه السلام نقل کرده‌اند که:

پیامبر صلی الله علیه و آله هیچگاه در هنگام مصافحه با کسی دست خود را از دست او نمی‌کشید تا طرف مقابل دستش را می‌کشید، و هیچ‌کس برای رفع نیاز خود با آن حضرت گفت‌وگو نکرد مگر آنکه خود برخیزد و برود، و هیچ‌کس با پیامبر صلی الله علیه و آله سخن نگفت مگر آنکه خودش گفت‌وگو را قطع کند و ساکت بنشیند. (طباطبایی، ۱۳۸۳: ۸۲)

رفتار علی علیه السلام با غیرهمکیش و بدرقه کردن او در پایان گفت‌وگویی حاصل از سفر مشترک، پس از رسیدن به دوراهی جدایی نیز برپایه همین هنجار اخلاقی صورت گرفته است. (ر. ک: محمدی ری‌شهری، ۱۳۸۶: ۳ / ۱۷۳)

تکریم و ادب در گفت‌وگو یک هنجار اخلاقی است که به‌ویژه در پایان ارتباط گفتاری اهمیت بیشتری می‌یابد. بر همین اساس امروزه در کتاب‌های مربوط به مهارت‌های گفت‌وگو ضمن سفارش به مؤدبانه برخورد کردن با افراد پرگو و بدبیل، روش‌ها و راهکارهایی برای بیرون‌رفت از سردی گفت‌و شنود و رهایی از دست چنین کسانی ارائه می‌کنند. (ر. ک: ماگیو، ۱۳۸۶: ۵۱ - ۴۸) این برخورد مؤدبانه زمانی اهمیت دو چندان می‌یابد و دشوار می‌شود که سخن‌گو بیهوده‌گو باشد. (ر. ک: قصص / ۵۵) شیوه مسالمت‌آمیز از برخورد و پایان دادن مؤدبانه به سخن، در گفت‌وگویی ابراهیم علیه السلام با عمویش آزر نیز جلوه‌گر است. (مریم / ۴۷)

پایان‌بخشیدن به سخن با مهرورزی و خوش‌رویی و آرزوی خیر برای مخاطب و بیان لذت و بهره‌بردن خویش از هم‌صحبتی و گفت‌وگو، دستاوردهایی دربردارد، از جمله: سبب قطع ارتباط نمی‌گردد؛ اگر گفت‌وگو در قالب مناظره بوده است، به طرفین تفهیم می‌شود که هدف از مناظره، راه‌یابی به حقیقت بوده است نه نزاع و برتری‌طلبی؛ چنان‌که برخوردهای نادرست و لغزش‌های زبانی (به تعبیر روایات: فَلَائِتِ لِسَانٍ) که هنگام گفت‌وگو رخ داده است، به فراموشی سپرده می‌شود و به کینه و دشمنی نمی‌انجامد. مطابق فرمایش علی علیه السلام شایسته است هنگام دیدار افراد و برادران دینی با آنان دست داد و خوش‌رویی و شادابی خود را آشکار ساخت تا هنگامی جدایی کدورت‌ها زوده شده باشد:

۱۱۹ □ بررسی هنجارهای اخلاقی ناظر به فرایند ارتباط گفتاری بر پایه آیات و روایات

إِذَا لَقِيتُمْ إِخْوَانَكُمْ فَصَافِحُوا وَ أَظْهِرُوا لَهُمَ الْبِشَاشَةَ وَ الْبُشْرَى، تَفَرَّقُوا وَ مَا عَلَيْكُمْ مِنَ الْأَوْزَارِ
قَدْ ذَهَبَ. (صدوق، ۱۴۰۳: ۶۶۳)

ه) محاسبه و بازخوردگیری پس از پایان

این هنجار را در دو محور پی می‌گیریم: یکی محاسبه (با خود)؛ دیگری بازخوردگیری (از دیگران).

۱. محاسبه (خودارزیابی)

در کتاب‌های اخلاقی مسلمانان (کتاب‌های مستقل: *محاسبه النفس* سید بن طاووس و کفعمی) بحثی هست با عنوان «حسابرسی اعمال» و در آن، کارهایی بدین ترتیب سفارش شده است: مشارطه، مراقبه، محاسبه، معاقبه (و به عبارتی معاتبه). (ر. ک: مکارم شیرازی، ۱۳۷۷: ۱ / ۲۶۰ - ۲۴۶) هدف از این برنامه فرایندمدار «خودتربیتی» آن است که انسان همواره و از بامداد تا شامگاه مراقب گفته‌ها و کرده‌های خود باشد تا ناروا نگوید و کار ناشایست نکند.

پشتوانه قرآنی این رهنمود اخلاقی، آیاتی است که انسان را به تقوا و مراقبت از گفته‌ها و شنیده‌های خود در همه احوال فرا می‌خواند. (بقره / ۱۰۴؛ آل عمران / ۱۸۱؛ احزاب / ۳۲) مستند روایی آن نیز احادیثی است که غالباً با عبارت و مضمون «محاسبه» نقل شده است، از جمله این حدیث امام کاظم علیه السلام:

یا هشامُ لیسَ مِنَّا مَنْ لَمْ يُحَاسِبْ نَفْسَهُ فِي كُلِّ يَوْمٍ. (مجلسی، ۱۴۰۳: ۱ / ۱۵۲)

ای هشام، از ما نیست کسی که هر روز از خود حساب نکشد.

این الگوی چهار مرحله‌ای خودارزیابی، مشابه الگوی شرطی‌سازی کنشگر (اسکینر) است که سه مرحله دارد: مشاهده خود، خودسنجی، خودتقویتی. (ر. ک: دیلمی، ۱۳۹۴: ۲۲۳) اما، ضمن ارزشمند شمردن این یافته دانش بشری، در سنجش آن با رهاورد اخلاق اسلامی باید گفت فرایند خودگردانی اسکینر، سه مرحله‌ای است و فاقد مرحله نخست (فاقد عنصر مشارطه) در فرایند چهار مرحله‌ای اسلامی است. در ضمن، نظارت و ارزیابی در آن، سطحی و کم‌عمق است؛ برخلاف محاسبه نفس که فراتر از گفتار و کردار، حتی نیات و انگیزه‌ها و اهداف را نیز دربرمی‌گیرد. همچنین از پشتوانه ایمانی و سازوکار نظارت‌مداری توحیدی و آخرت‌گرایانه (وجود انواع سطوح و گونه‌های نظارت، و انواع ناظران و ناظر آرمانی در ارتباطات) بی‌بهره است. (ر. ک: فنایی، ۱۳۹۲: ۱۹۵)

۲. بازخوردگیری

در سیمایی که اسلام از نظام ارتباطات ترسیم می‌کند، آگاهی فرستنده پیام (ارتباط‌گر) از نتیجه ارتباط و بازتاب پیام در گیرنده پیام (ارتباط‌گیر) و توجه به آن، سفارش شده است. از این موضوع، غالباً با اصطلاحات «پس‌فرست» و «بازخورد» تعبیر شده است. (ر. ک: محسنیان راد، ۱۳۹۳: ۴۱۳ - ۴۱۱)

بر پایه تعالیم اسلام، رایزنی امری بایسته و سازنده است و نگهدارنده از لغزش‌ها و زیان‌ها. هرکس در هر سن و مقامی به نظرخواستن و بهره‌وری از عقل‌ها و آگاهی‌ها و تجربه‌های دیگران نیازمند است؛ چنان‌که از داشتن مشاوران شایسته و امین و خوش‌فکر، یا گروه‌های مشاوره‌ای مؤمن و مورد اعتماد و متخصص بی‌نیاز نیست. بجز آیات صریح قرآن کریم درباره شورا و مشورت و ترغیب به آن «وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ (آل عمران: ۱۵۹)؛ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ (شوری: ۳۸)» در سخنان پیشوایان دین نیز تأکیدهای بیدارگر و انگیزش‌های دل‌نشینی درباره رایزنی رسیده است. (ر. ک: حکیمی، ۱۳۸۷، ۳۲۴ - ۳۱۳) یکی از مصادیق این رایزنی و نظرخواهی، بازخوردگیری پس از پایان ارتباط گفتاری است.

نتیجه

نتیجه مثبت یا منفی حاصل از ارتباط گفتاری، وابستگی وثیقی با مراحل آن و توجه به اقتضات و هنجارهای هر مرحله دارد.

در مفاهیم و اخلاق اسلامی، مجموعه‌ای نظام‌وار و کامل از هنجارهای مربوط به فرایند ارتباط گفتاری ارائه شده است؛ یعنی افزون بر آنکه برای سه مرحله مطرح در کتاب‌های ارتباطات (آغاز، جریان، پایان) هنجارهایی عرضه گشته، در تکمیل این فرایند، برای دو مرحله دیگر (پیش از آغاز، پس از پایان) نیز رهنمودهایی مقرر شده است. براساس این رهنمودها و برپایه دو مبنای تربیتی «تأثیر اندیشه بر گفتار» و «تأثیر گفتار بر اندیشه»، سخنگو پیش از دهان‌گشودن باید بیندیشد چه می‌خواهد بگوید (بررسی محتوا)، چگونه (روش‌شناسی)، به چه کسی (مخاطب‌شناسی)، کی (زمان و زمانه‌شناسی) و در چه موقعیتی (زمینه‌شناسی) و برای آن، طرح و برنامه‌ای مناسب دراندازد. همچنین برمبنای «میل به احترام و نیاز به محبت» سخنش را با «اعتمادآفرینی و مهرورزی» آغاز کند. «راست‌گویی و خیرخواهی» دو هنجار و عنصر محتوایی اعتمادآفرینی و «سلام کردن» و «پرسیدن نام و احوال مخاطب» دو روش و رهنمود در این مرحله برای آغاز گفت‌وگویی سودمند است. «استوارگویی» جامع‌ترین هنجار مرحله جریان است و «گفت‌وگو درباره خود»، «گفت‌وگو درباره دیگری» و «گفت‌وگو درباره موضوعات علمی» سه محور عمده آن. در این مرحله شخص، بر مبنای «نیاز به انس و انیس»، و «پسندیدگی گسترش ارتباط» و «افزایش توان ارتباطی»، می‌تواند با خودافشایی حساب‌شده (زمینه‌سازی پیشبرد ارتباط) و پرهیز از خودافشایی و افشاگری ناپسند (رعایت حریم خصوصی ارتباط) و با حق‌مداری، از همه کارکردهای مثبت ارتباط گفتاری (کارکرد عاطفی - درمانی، آموزشی، هنری و ...) بهره بگیرد. در مرحله چهارم، سخن‌گو باید بر مبنای باور به «کرامت ذاتی الهی آدمی» با تکریم مخاطب و زدودن کدورت‌های احتمالی برآمده از ارتباط،

سخنش را به پایان ببرد. نیز در مرحله پنجم، بر مبنای «نظارت‌مداری»، پس از دم فرو بستن، با محاسبه و بازخوردگیری ارزیابی کند که چه گفته و چه نگفته، و چه شنیده و چه نشنیده و چه حاصل آورده است.

بر پایه معارف اسلامی، با بهره‌گیری از همه ظرفیت‌های برقراری ارتباط مفید و به هنجار، مانند تماس بدنی (دست دادن و ...) و حالت چهره (لبخند و خوش‌رویی) همچنین بهره‌گیری از نشانه‌های غیرکلامی (رفتار مناسب مانند عطرزدن، بدرقه و ...)، ارتباط لذت‌بخش‌تر و مؤدبانه‌تر خواهد شد. چنان‌که ارتباط می‌تواند دست‌مایه عبادت قرارگیرد و جنبه معنوی هم بیابد. سفارش به یادکرد خدا و سپاسگزاری از او و دعا برای مخاطب، به‌ویژه در آغاز و پایان ارتباط، زمینه این بهره‌مندی را فراهم می‌آورد.

خردپذیری (مفاهمه با عقل و مطابقت با دانش‌های قطعی بشری)، دل‌نشینی (مخاطبه با قلب و هم‌نوایی با عواطف پاک انسانی) و کارآمدی (گره‌گشایی از اندیشه و زدودن مشکلات فردی و اجتماعی) معیار و ملاک هنجار شمردن رهنمودها و اصول و روش‌های پیش‌گفته به‌شمار می‌آید.

استوار بودن بر مبنای هستی‌شناختی اخلاق اسلامی (هدفمندی جهان، وابسته و نیازمند بودن انسان به خدا یا همان فقر وجودی، و ...)، و نیز مبنای انسان‌شناختی اخلاق اسلامی (وابسته و نیازمند بودن انسان‌ها به یکدیگر، اختیار و آزادی انسان و توانمندی آدمی برای اخلاقی زیستن، و ...)، و مبنای معرفت‌شناختی اخلاق اسلامی (فطری بودن گرایش به نیکی‌ها و دوری از بدی‌ها و سرشته بودن آن در نهاد اخلاقی بشر، عقلانی و وحیانی بودن اخلاق، و ...)، سه محور عمده‌ای است که این هنجارها بر آنها مبتنی هستند.

جامعیت بی‌مانند و سازواری کامل عناصر نظام ارتباطی اسلامی، و نیز مبنای بودن آموزه‌ها و اوامر و نواهی الهی در آن، مایه تمایز این نظام هنجارها از نظام هنجارهای صرفاً بشری و مادی است. همچنین یکی از ویژگی‌های برجسته این نظام آن است که همزمان و به‌گونه‌ای جدایی‌ناپذیر به اهداف شناختی؛ عاطفی - روانی؛ انگیزشی؛ و رفتاری - حرکتی موردنظر هر پیام توجه کرده است؛ هرچند میزان توجه به هر یک از این اهداف، به تناسب موضوع و نوع ارتباط، متفاوت است.

هنجارهای اخلاق اسلامی در حوزه ارتباط گفتاری، هم از نظر گستره فرایندی (پنج مرحله‌ای بودن اصل فرایند ارتباط گفتاری، چندمحوری بودن اندیشه‌ورزی، دوجنبه‌ای و چهارمرحله‌ای بودن ارزیابی و ...) و هم از دید گستردگی سطوح و ساحت‌ها (ساحت‌های شناختی، عاطفی، رفتاری؛ مادی و معنوی؛ این‌جهانی و آن‌جهانی و ...)، و داشتن پشتوانه و ضمانت اجرایی ویژه؛ جامع‌تر و متمایز از نگرش‌های صرفاً مادی و مبنای پوزیتیویستی و سکولار است.

ملاحظه این هنجارها و به‌کارگیری این رهنمودهای متعالی و همه‌جانبه‌نگر و سازوار، ضامن سلامت، هدفمندی، معناداری و دل‌نشینی ارتباطات گفتاری است.

منابع و مأخذ

۱. قرآن کریم.
۲. آمدی، عبدالواحد، ۱۳۶۰، *مخردالحکم و دررالکلم*، تهران، دانشگاه تهران.
۳. انوری، حسن، ۱۳۸۱، *فرهنگ بزرگ سخن*، تهران، سخن.
۴. ایروانی، جواد، ۱۳۸۶، *مهارت گفت و گو*، مشهد، دانشگاه علوم اسلامی رضوی.
۵. باقری، خسرو، ۱۳۶۴، *مبانی و شیوه‌های تربیت اخلاقی*، تهران، سازمان تبلیغات اسلامی.
۶. باقری، خسرو، ۱۳۸۸، *نگاهی دوباره به تربیت اسلامی*، تهران، مدرسه.
۷. حاجتی، سید محمدباقر، ۱۳۶۵، *پژوهشی در تاریخ قرآن*، تهران، دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
۸. حر عاملی، محمد بن حسن، بی تا، *وسائل الشیعه*، بیروت، دار احیاء التراث العربی.
۹. حرانی، حسن بن شعبه، ۱۳۷۲، *تحف العقول*، تصحیح علی اکبر غفاری، تهران، کتاب‌فروشی اسلامیة.
۱۰. حکیمی، محمدرضا و دیگران، ۱۳۹۳، *الحیة*، ج ۱۱، قم، دلیل ما.
۱۱. دیلمی، احمد و مسعود آذربایجانی، ۱۳۹۴، *اخلاق اسلامی*، قم، دفتر نشر معارف.
۱۲. ساجدی، ابوالفضل، ۱۳۸۸، *دین‌گزینی چرا؟ دین‌گرایی چه سان؟* قم، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی.
۱۳. سید رضی، ۱۳۷۹، *نهج البلاغه*، ترجمه سید جعفر شهیدی، تهران، علمی و فرهنگی.
۱۴. صدوق، محمد بن علی بن بابویه قمی، ۱۴۰۳، *الخصال*، قم، مؤسسه نشر اسلامی.
۱۵. طباطبایی، محمدحسین، ۱۳۸۳، *سنن النبی ﷺ*، ترجمه سید محمدرضا غیاثی کرمانی، قم، حضور.
۱۶. طبرسی، فضل بن حسن، ۱۴۱۵ ق / ۱۹۹۵ م، *مجمع البیان*، بیروت، مؤسسه الاعلمی للمطبوعات.
۱۷. علیا، مسعود، ۱۳۹۱، *فرهنگ توصیفی فلسفه اخلاق*، تهران، هرمس.
۱۸. فرهنگی، علی اکبر، ۱۳۹۳، *ارتباطات انسانی*، تهران، مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.
۱۹. فقیهی، علی نقی و دیگران، ۱۳۹۳، «بررسی نارسایی‌های دیدگاه‌های روان‌شناسی معاصر پیرامون ملاک‌های بهنجاری و نابهنجاری و تبیین این موضوع از دیدگاه اسلامی»، *دوفصل‌نامه علمی - پژوهشی مطالعات اسلام و روان‌شناسی*، سال ۷، ش ۱۴، ص ۱۲۸ - ۱۰۵.
۲۰. فنایی، ابوالقاسم، ۱۳۹۲، *دین در ترازوی اخلاق*، تهران، مؤسسه فرهنگی صراط.
۲۱. قرائتی، محسن، ۱۳۷۲، *قرآن و تبلیغ*، تهران، سازمان چاپ و انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
۲۲. کلینی، محمد بن یعقوب، ۱۴۰۱، *الکافی*، تهران، دار الکتب الاسلامیه.

۱۲۳ □ بررسی هنجارهای اخلاقی ناظر به فرایند ارتباط گفتاری بر پایه آیات و روایات

۲۳. کول، کریس، ۱۳۸۶، *کلید طلایی ارتباطات*، ترجمه محمدرضا آل یاسین، تهران، هامون.
۲۴. گابور، دون، ۱۳۸۵، *مهارت‌های گفت‌وگو*، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، تهران، پیک بهار.
۲۵. ماگیو، روزالی، ۱۳۸۶، *هنر گفتگو با هر کس، در هر جا*، ترجمه غلامحسین خانقایی، تهران، نسل نو اندیش.

۲۶. مجلسی، محمدباقر، ۱۴۰۳ ق / ۱۹۸۳ م، *بحار الانوار*، بیروت، مؤسسة الوفاء.

۲۷. محسنیان‌راد، مهدی، ۱۳۹۱، *ارتباطات انسانی*، تهران، سمت.

۲۸. محمدی ری‌شهری، محمد، ۱۳۸۶، *میزان الحکمه*، قم، سازمان چاپ و نشر دار الحدیث.

۲۹. مکارم شیرازی، ناصر و دیگران، ۱۳۷۷، *اخلاق در قرآن*، قم، مدرسه امام علی بن ابی‌طالب.

۳۰. میرشاه جعفری، ابراهیم و دیگران، ۱۳۸۹، «بررسی عوامل مؤثر بر ارتباط کلامی با مراجعه منابع و متون اسلامی»، *دوفصل‌نامه علمی - پژوهشی تربیت اسلامی*، سال ۵، ش ۱۰، ص ۴۴ - ۲۹.

۳۱. میلر، راجرز، ۱۳۸۰، *ارتباط کلامی*، ترجمه علی زکاونی قراگزلو، تهران، سروش.

۳۲. نجفی، الوالحسن، *مبانی زبان‌شناسی و کاربرد آن در زبان فارسی*، ۱۳۹۰، تهران، نیلوفر.

۳۳. هارجی، اون و دیگران، ۱۳۹۳، *مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی*، ترجمه مهرداد فیروزبخت و خشایار بیگی، تهران، رشد.

34. AS Hornby, 2009, *Oxford Advanced Learner's Dictionary*, Oxford University Press.
35. S. M. R. Hejazi, 2010, *Great traditions in Islamic Ethics*, Qom, The Publication of Imam Khomani Institute for Education and Research.
36. Yule, George, 2006, *The Study Of Language*, CAMBRIDGE UNIVERSITY PRESS, 3rdedn.

