

**Received:** 2024/3/31  
**Accepted:** 2024/10/12  
from 61 to 83

**Sina Mohammadian**

Master's student of Qur'anic and  
Hadith Sciences, Farhangian  
University, Tehran, Iran.  
sina402.m@gmail.com

**Mahdi Rezaei**

Assistant Professor, Department  
of Educational Sciences,  
Farhangian University, P.O.Box  
14665-889, Tehran, Iran.  
(Corresponding author\*)  
mh.rezaei@cfu.ac.ir

**Qanbarali Roudgar**

Associate Professor, Department of  
Theology Education, Farhangian  
University, P.O.Box 14665-889,  
Tehran, Iran.  
a\_roudgar@yahoo.com

**Keywords:**

communication administration,  
interpersonal communication,  
prophet's life.

## The pattern of characteristics and skills of interpersonal communication in the lives of the prophets from the perspective of the Holy Quran

### Abstract

This study aims to design a model of interpersonal communication characteristics and skills in the conduct of the prophets from the perspective of the Holy Quran using a qualitative research method with a content analysis approach. The main question is which model explains the characteristics and skills of the prophets' interpersonal communications from the perspective of the Holy Quran. The Holy Quran, as a divine book, itself serves as a means of communication between the Creator and the creature, introducing the prophets as role models and leaders, and outlining common methods of their interpersonal communications. Given the human need for role models, their communicative conduct can be particularly relevant to the discussion of interpersonal communications. A review of the literature and theoretical foundations highlights the important role of the prophets' communication skills as an effective model for guiding and educating people. The findings of the study indicate that despite communication barriers, the divine prophets, as capable leaders, have achieved remarkable success in establishing and maintaining interpersonal communications through possessing commendable communication characteristics and employing effective communication skills. These include good character, love and compassion, honesty, management of verbal communications, non-verbal communications, effective listening skills, and providing feedback. These communication characteristics and skills can serve as an effective model for our interpersonal communications.

## الگوی ویژگی‌ها و مهارت‌های ارتباطات میان‌فردی در سیره پیامبران از منظر قرآن کریم

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱/۱۲  
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۷/۲۱  
از صفحه ۶۱ تا صفحه ۸۳

### چکیده

این پژوهش با هدف طراحی الگوی ویژگی‌ها و مهارت‌های ارتباطات میان‌فردی در سیره پیامبران از منظر قرآن کریم با استفاده از روش پژوهش کیفی با رویکرد تحلیل محتوا، ارتباطات میان‌فردی پیامبران را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده است. پرسش اصلی این است که کدام الگو ویژگی‌ها و مهارت‌های ارتباطات میان‌فردی پیامبران را از منظر قرآن کریم تبیین می‌کند؟ قرآن کریم به مثابه کتابی آسمانی، خود وسیله‌ای ارتباطی میان خالق و مخلوق است که در آن پیامبران را اُسوه و امام معرفی می‌کند و شیوه‌های مشترکی از ارتباطات میان‌فردی آن‌ها را بیان کرده؛ لذا با توجه به نیازمندی انسان به الگو، سیره ارتباطی آنها می‌تواند به‌عنوان محور بحث ارتباطات میان‌فردی مورد توجه ویژه قرار گیرد. مروری بر پیشینه و مبانی نظری، نقش مهم مهارت‌های ارتباطی پیامبران را به‌عنوان یک الگوی مؤثر در تربیت و راهنمایی انسان‌ها نشان می‌دهد. یافته‌های پژوهش حاکی از این است که پیامبران الهی به‌عنوان مدیرانی توانمند، علی‌رغم وجود موانع ارتباطی، با داشتن ویژگی‌های ارتباطی نیکو و با استفاده از مهارت‌های ارتباطی مؤثر در برقراری و حفظ ارتباطات میان‌فردی موفقیت‌های چشمگیری داشته‌اند در این زمینه می‌توان به خلق نیکو، محبت و دلسوزی، صداقت، مدیریت ارتباطات گفتاری، ارتباطات غیرکلامی، مهارت شنود مؤثر و ارائه بازخورد اشاره کرد. این ویژگی‌ها و مهارت‌های ارتباطی آنها می‌تواند الگویی مؤثر برای ارتباطات میان‌فردی ما باشد.

### سینا محمدیان

دانشجوی کارشناسی ارشد علوم قرآن و حدیث، دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران.  
sina402.m@gmail.com

### مهدی رضایی

استادیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه فرهنگیان، صندوق پستی ۸۸۹-۱۴۶۶۵ تهران، ایران. (نویسنده مسئول)  
mh.rezaei@cfu.ac.ir

### قنبرعلی رودگر

دانشیار گروه الهیات و معارف اسلامی، دانشگاه فرهنگیان، صندوق پستی ۸۸۹-۱۴۶۶۵ تهران، ایران.  
a\_roodgar@yahoo.com

### واژگان کلیدی:

مدیریت ارتباطات، ارتباط میان‌فردی، سیره پیامبران

ارتباطات نقش و جایگاه ویژه‌ای در مدیریت دارد (تعاونی، ۱۳۸۰) و رابطه مثبت و معناداری میان مهارت‌های ارتباطی و مهارت‌های مدیریتی وجود دارد (گودرزی، نظری و احسانی، ۱۳۹۱). امروزه کشورهای توسعه‌یافته بیشترین زمان خود را صرف امور ارتباطی و آموزش مهارت‌های آن می‌کنند (هیگس و گولت، ۱۳۷۴).

به تصور برخی از متفکران در زمینه ارتباطات، بسیاری از مشکلات سازمانی و اجتماعی ناشی از ضعف ارتباطات، ارتباطات نادرست و کم‌توجهی به ارتباطات است (رضاییان، ۱۳۷۹: ۴۷۲). اگر مدیران به این مسئله واقف بودند، چه‌بسا با اثربخشی بهتر و بیشتر، کارهای مربوط به خود را انجام می‌دادند (بارنارد، ۱۹۹۳: ۵۱). هر ساله از طریق اصلاح ارتباطات می‌توان مبالغ زیادی صرفه‌جویی کرد (ویلنسکی، ۱۹۶۷).

از طرفی همه انسان‌ها برای رسیدن به سعادت و خوشبختی، نیازمند الگو و «أسوه» نیکو هستند تا بتوانند با پیروی از آن، عقل و فطرت خود را شکوفا سازند و خداوند متعال هم برای رفع این نیاز، در قرآن کریم که خود وسیله‌ای ارتباطی میان خالق و مخلوق است، پیامبران را أسوه و الگو معرفی نموده و الگوهایی از ارتباطات میان‌فردی آن‌ها را بیان کرده است.

مهم‌ترین رسالت پیامبران، ابلاغ پیام الهی به بندگان خدا به رساترین روش بوده است. آنان، همواره به زبان مردم، دین و آیین الهی را تبیین کرده‌اند و با توجه به شرایط زمان و مکان، و با استفاده از ابزارها و روش‌های مختلف، پیام الهی را به انسان‌ها منتقل می‌کردند. خداوند برای آنان اصول مشترکی قائل شده که مکلف به اجرای آن هستند و معیار قراردادن این اصول به دیگران کمک می‌کند تا مسیر درست را از نادرست تشخیص دهند.

لازم به ذکر است که قرآن کریم تنها نام ۲۶ پیامبر را ذکر می‌کند. اما در تفاسیر و دیگر منابع اسلامی، تعداد پیامبران از عدد ۲۳ تا ۲۲۲۵۰۰۰ ذکر شده‌اند که غالب این روایات از لحاظ سندی، ضعیف‌اند و حجیت ندارند (رجبی قدسی و رخسانی، ۱۴۰۲). در عرف مسلمانان شمار پیامبران با رقم ۱۲۴۰۰۰ جافتاده و شهرت یافته است. به‌علاوه گاهی در قرآن داستان پیامبرانی را نقل نموده که اسمی از آنها نبرده است. مفهوم آیه «وَرُسُلًا قَدْ قَصَصْنَا لَهُمْ عَلَیْكَ مِنْ قَبْلُ وَرُسُلًا لَمْ نَقْصُصْهُمْ عَلَیْكَ» (نساء، ۱۶۴) مؤید این مطلب است که قرآن برخی داستان‌های انبیا را بیان کرده؛ اما برخی دیگر را نیاورده است. تعدادی از پیامبران اولوالعزم هستند و بقیه استمراردنده آیین آنها هستند؛ اما چون همه آنها به بیان قرآن: «لَا نُفَرِّقُ بَیْنَ أَحَدٍ مِنْ رُسُلِهِ» (بقره، ۲۸۵) در اصل دعوت مشترک بوده‌اند و اصول مشترکی را دنبال کرده‌اند در این پژوهش در هر مورد به ذکر چند نمونه از ویژگی و مهارت‌های ارتباطی برخی از انبیای الهی اکتفا شده است.

در خصوص اهمیت و ضرورت انجام این پژوهش می‌توان گفت: ارتباطات میان‌فردی نقش مهمی در زندگی ما ایفا می‌کنند و آشنایی با اصول ارتباطات میان‌فردی حتی در زندگی شخصی، در محیط کسب‌وکار، در امور اجتماعی، اقتصادی و غیره نیز به‌مثابه ابزاری کارآمد و مؤثر همواره مورد تأکید است. ما در بسیاری از امور، اعم از نیازهای مادی و معنوی چون تهیه وسایل مورد نیاز زندگی و

یا برای حلّ مسائل و پاسخ به پرسش‌ها، به برقراری ارتباط نیازمندیم.

نتایج این پژوهش می‌تواند شکاف علمی موجود در زمینه فهم عمیق‌تر و کاربردی‌تر از مهارت‌های ارتباطی را پر کند. بسیاری از مطالعات پیشین ممکن است به جنبه‌های تئوریک و مفاهیم کلی اشاره کرده باشند، اما تحقیقاتی که به بررسی دقیق و عملی الگوهای ارتباطی پیامبران بر اساس آیات قرآن می‌پردازند، می‌توانند راهکارهای عملی و قابل اجرایی را برای بهبود مهارت‌های ارتباطی فردی و اجتماعی ارائه دهند. این نتایج می‌توانند به توسعه روش‌های مؤثرتر در ارتباطات بین‌فردی و جمعی کمک کنند؛ بنابراین یافته‌ها و نتایج بررسی ارتباطات میان‌فردی پیامبران در قرآن کریم می‌تواند در کنار علم بشری یاری‌رسان علم مدیریت ارتباط میان‌فردی بوده و به پرسش‌های بنیادین بشر امروزی پاسخ‌ها و راهکارهای مناسبی را ارائه نماید. بنابراین، به‌کارگیری اصول و مبانی ارتباطات در قرآن خصوصاً در سیره ارتباطی انبیاء به‌عنوان آسوه‌های جامعه انسانی می‌تواند راه‌گشای ارتباطات صحیح در جامعه باشد و با عنایت به نقش الگویی آنان برای بشریت، استخراج معیارهای ارتباطی از دیدگاه قرآن ضروری به نظر می‌رسد و مطالعه الگوهای ارتباطی آنان از منظر قرآن کریم به تفهیم و تفاهم بهتر و انتقال معانی مؤثر در ارتباطات کمک می‌کند.

با توجه به مسائل مطرح شده، این پژوهش درصدد است تا ضمن استنتاج و اقتباس از مدیریت ارتباطات در سیره پیامبران از نظر قرآن کریم، الگویی از ارتباطات میان‌فردی پیامبران را معرفی نماید و راهکارهای این پژوهش با درنظرگرفتن این‌که قرآن کریم به‌عنوان کتاب هدایت و جامع‌ترین کتاب آسمانی است، درصدد استخراج الگوهای مدیریت ارتباطات میان‌فردی پیامبران از منظر قرآن کریم است. در واقع این پژوهش به دنبال پاسخ به این سؤال اساسی است که کدام الگو ویژگی‌ها و مهارت‌های ارتباطات میان‌فردی پیامبران را از منظر قرآن کریم تبیین می‌کند.

## ۲- مفهوم‌شناسی

ارتباطات: انتقال و تبادل اطلاعات، معانی و مفاهیم و احساس‌ها بین افراد در سازمان باواسطه یا بی‌واسطه است (الوانی، ۱۳۹۴). به تعبیر دیگر ارتباط همان انتقال معانی و مفهوم موردنظر، از فرستنده به گیرنده است (فرهنگی، ۱۳۸۵: ۶). ارتباطات میان‌فردی؛ ارتباطی است مستقیم بین دو تن یا تعدادی بیشتر از افراد که در مجاورت فیزیکی قرار دارند. هدف از برقراری این نوع ارتباط ردوبدل کردن اطلاعات، درک بهتر یکدیگر، تأمین نیازهای اجتماعی و یا حل تعارضات و اختلافات است. به عبارتی کامل‌تر ارتباط میان‌فردی فرایندی است که طی آن اطلاعات، معانی، افکار و احساسات فرد از طریق فرایندهای کلامی و غیرکلامی توسط زبان و سایر اندام‌ها و حرکات‌های بدن به بقیه منتقل می‌شود (هارجی، ساندرز و دیکسون، ۱۳۹۲: ۲۰). مدیریت ارتباطات<sup>۱</sup>؛ به مجموعه‌ای از سازوکارهای برنامه‌ریزی، اجرا، پایش و ویرایش کلیه

1- Communications management

مسیره‌های ارتباطی اطلاق می‌شود (برکو و دیگران، ۱۳۸۶).

سیره پیامبران؛ شیوه‌هایی که پیامبران جهت رهبری و هدایت مردم و رساندن پیام و انجام‌دادن رسالتشان از آن پیروی می‌کردند، سیره آنان را تشکیل می‌دهد. ناگفته نماند منظور از سیره پیامبران، افزون بر رفتار و تعامل شخصیت‌های آنان، سبک و چارچوب و الگو و منطق رفتاری نیز هست (مطهری، ۱۳۸۰).

باید توجه داشت که ارتباط و رابطه<sup>۱</sup> دو مفهوم نزدیک به هم هستند که بازخورد<sup>۲</sup> در هر دو مفهوم نقش کلیدی دارد اما شناخت تفاوت میان رابطه و ارتباط حائر اهمیت است. رابطه به تعاملات بلندمدت و پایداری اشاره دارد که بر پایه اعتماد، تعهد و تجربه‌های مشترک بین افراد یا گروه‌ها شکل می‌گیرد و بازخورد در آن نقش تقویت اعتماد و حل مشکلات را دارد. اما ارتباط به فرایند تبادل اطلاعات، احساسات و نظرات بین افراد در یک بازه زمانی کوتاه‌تر می‌پردازد. بازخورد به‌عنوان عنصر کلیدی در ارتباط، نقشی حیاتی در بهبود و تقویت این فرایند ایفا می‌کند؛ زیرا بازخورد مؤثر و صحیح می‌تواند ارتباطات را شفاف‌تر و سازنده‌تر سازد و در نهایت، به تقویت و عمق‌بخشی روابط بین افراد منجر شود. توجه به این تمایز با تأکید بر اهمیت بازخورد در ارتباطات، به درک بهتر الگوهای ویژگی‌ها و مهارت‌های ارتباطات میان‌فردی پیامبران کمک شایانی می‌کند.

### ۳- پیشینه پژوهش

اگرچه پیدایش علم ارتباطات را مانند سایر علوم به میراث‌های ایران، روم و یونان قبل از میلاد نسبت می‌دهند، اما محققان غربی بیشترین نقش را در توسعه دیدگاه‌ها، روش‌ها و فنون جدید ارتباطی داشته‌اند.

به‌طورکلی پژوهش‌ها در زمینه ارتباطات میان‌فردی در قرآن کریم، سابقه چندانی ندارد و آثار پژوهشی مرتبط با مدیریت ارتباطات میان‌فردی محدود به این چند دهه اخیر بوده است. آنچه مسلم است این است که در هیچ‌یک از پژوهش‌های پیشین ارتباطات میان‌فردی پیامبران به‌طور جامع بحث نشده است و الگوی جامعی از ویژگی‌ها و مهارت‌های ارتباطات میان‌فردی در سیره پیامبران مشاهده نشده است و فقط ارتباطات میان‌فردی سیره رسول اکرم<sup>(ص)</sup> و سیره ارتباطی برخی از پیامبران اولوالعزم، به‌طور خاص در قرآن و روایات تبیین شده است.

در تحقیقات انجام شده مرتبط با موضوع مدیریت ارتباطات میان‌فردی پیامبران، مطالعه‌های مختلف به نتایج مهمی دست یافته‌اند. گلدار (۱۳۹۲) در تحقیق خود با عنوان مهارت‌های ارتباطی حضرت موسی<sup>(ع)</sup> و دختران شعیب در قرآن ضمن رمزگشایی از ارتباطات غیرکلامی اشاره دارد که در فرهنگ قرآنی، تأکید بر هنجارها و ارزش‌های انسانی در تقابل با فرهنگ غربی است. خان‌محمدی

1- Relationship

2- Feedback

(۱۳۸۸) اظهار داشته که پیامبر اسلام با ویژگی‌هایی همچون گشودگی، همدلی، حمایت‌گری، مثبت‌گرایی و مساوات‌طلبی، الگویی ستودنی از ارتباطات را به نمایش گذاشته و آرمان «ارتباطات رهایی‌بخش» موردنظر هابرماس<sup>۱</sup> را تحقق بخشیده است. خان‌محمدی (۱۳۸۶) در پژوهشی دیگر الگوی ارتباطات در قرآن کریم را به‌عنوان یک الگوی «حکمت» محور معرفی کرده است. محمدی و علی‌نژاد (۱۳۹۳) نیز به این نتیجه رسیده‌اند که آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌تواند به‌عنوان یک مؤلفه اصلی، زمینه‌ساز توسعه صلح و دوستی در جامعه باشد. مروتی و دیگران (۱۳۹۲) نیز در تحقیقات خود به نوع‌شناسی مؤلفه‌های ارتباط غیرکلامی در قرآن کریم پرداخته و بر اهمیت خصائص ظاهری در روابط اجتماعی و بین‌فردی تأکید کرده‌اند. تفضلی و اکبری نصرآبادی (۱۳۹۰) در مقاله خود بر اهمیت ارتباط و اطلاع‌رسانی در سیره نبوی تأکید کرده‌اند و بیان کرده‌اند که پیامبر اسلام با استفاده از شیوه‌هایی همچون مناظره، ارتباط وظیفه‌ای، فنون ترغیب و اقناع توانست به جامعه پیام اسلامی را منتقل کند. مهدوی‌راد و زرسازان (۱۳۸۵) به ارتباط محبت و مهرورزی، موعظه و نصیحت، تشویق و تنبیه و عبرت‌آموزی به‌عنوان اساس روش‌های تربیتی پیامبران اشاره کرده‌اند. بررسی مطالعات پیشینه پژوهش‌ها نشان می‌دهد که علی‌رغم وجود پژوهش‌هایی از این دست، هیچ‌کدام از پژوهش‌ها به مسئله موردبحث این پژوهش نپرداخته‌اند. همچنین با مروری بر نتایج این پژوهش‌ها می‌توان متوجه شد که تحقیقات مذکور به‌طور کامل نتوانسته‌اند مشترکات و مؤلفه‌های ارتباطات اثربخش مدیریت ارتباطات میان‌فردی پیامبران را در قالب الگوی مفهومی جامع و طبقه‌بندی شده خاص شناسایی کنند.

#### ۴- روش تحقیق

نوع پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ روش گردآوری اطلاعات، روش پژوهش تحلیل محتوای کیفی است که به کمک نرم‌افزار Maxqda انجام گرفته است. علت انتخاب روش تحلیل محتوای کیفی، متمرکز شدن بر درک و شناخت به‌منظور یافتن پیام‌ها، اهداف و تأثیرات محتوا و کشف ارتباط بین مقوله‌ها و طراحی الگو بوده است. ابتدا با استفاده از روش کتابخانه‌ای متغیرها و مؤلفه‌های مدیریت ارتباطات میان‌فردی از منابع علمی روان‌شناسی و مدیریت شناسایی و متغیرها و مؤلفه‌های سیره پیامبران از منابع و آموزه‌های دینی و قرآن کریم استخراج شده‌اند که نمونه‌ای از آن در شکل ۱ نشان داده شده است.

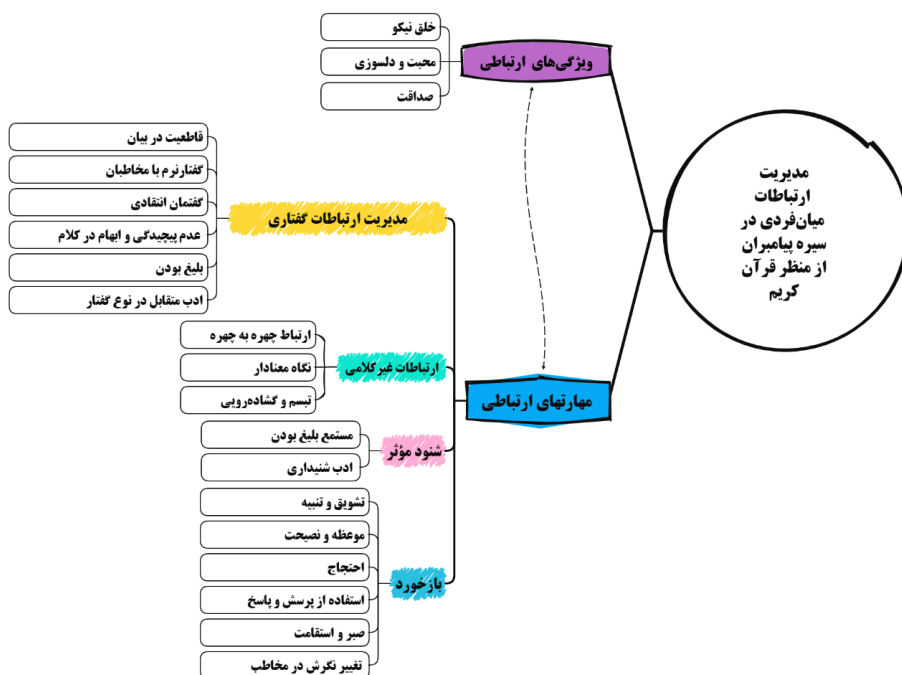
1- Habermas

## Code System

| Code System                                 | Frequency |
|---|-----------|
| ارتباطات میان‌فردی پیامبران                 | 187       |
| مدیریت جامع و تصمیم‌گیری آگاهانه            | 2         |
| مدیریت فضای ادراک                           | 1         |
| محبت و مهرورزی انبیا                        | 8         |
| بشیر و نذیر بودن به عنوان شیوه تربیتی انبیا | 12        |
| الگوی مستمع بلیغ بودن                       | 3         |
| استفاده از تشویق و تنبیه                    | 7         |
| تغییر نگرش در مخاطب                         | 3         |
| بلیغ بودن                                   | 6         |
| گفتار نرم با مخاطبان                        | 4         |
| گفتمان انتقادی                              | 2         |
| عدم پیچیدگی و ابهام در کلام                 | 7         |
| ادب متقابل                                  | 4         |
| موعظه و نصیحت از روش تربیتی انبیا           | 6         |
| خشم و غضب در ارتباطات میان‌فردی پیامبران    | 2         |

شکل ۱ نمونه کدباز مؤلفه‌های ارتباطات میان‌فردی پیامبران

بعد از استخراج و دسته‌بندی مقوله‌های مرتبط، مفاهیم کلیدی به‌دست‌آمده، به‌صورت الگوی مفهومی تهیه شد. بدین‌گونه که محقق در آغاز با مراجعه به منابع علوم قرآنی، تفاسیر و مقالات مربوطه مطالب مرتبط با ارتباطات میان‌فردی پیامبران را استخراج و مفاهیم معنادار منتج از آن را گردآوری می‌کند. در ادامه، بعد از تلفیق کدهای مشترک، مفاهیم کلیدی را آورده است. پس از آن با اعمال‌نظر گروهی از خبرگان این عرصه، الگویی مفهومی از آن ارائه داده است.



شکل ۲ ابعاد و مؤلفه‌های مدیریت ارتباطات میان فردی پیامبران

یکی از ویژگی‌های ممتاز این پژوهش، تمرکز بر نگاه قرآنی به موضوع مدیریت ارتباطات میان فردی است. البته این به معنای جدایی قرآن از سنت و دیگر منابع اسلامی نیست؛ بلکه بیانگر روش خاص پژوهشگر و محدود کردن حوزه پژوهشی است.

به منظور بررسی روایی تحقیق، از رویکرد روایی محتوایی و صوری استفاده شد. بدین منظور از ابزار پرسش‌نامه محقق ساخته، جهت سنجش انتخاب صحیح هر یک از ابعاد و مؤلفه‌های پژوهش استفاده و نتایج خروجی با نظر ۹ نفر از اساتید صاحب نظر و خبرگان در حوزه مطالعات مورد نظر ارزیابی شد که بررسی نتایج داده‌ها، نشان از روایی قابل قبول نتایج حاصل است (جدول ۱). شاخص نسبت روایی محتوایی لاوشه<sup>۱</sup> (CVR)، شاخص روایی محتوایی والتز و باسل (CVI) و بررسی روایی صوری لیکرت (IMPACT ITEM) ابزار روایی‌سنجی در این پژوهش بوده است. در این فرمول داریم:

$$CVR = \frac{N_E - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

1- Lawshe

N: تعداد کل متخصصین و Ne: تعداد متخصصینی که گزینه ضروری را انتخاب کرده‌اند.

$$CVI = \frac{\text{تعداد متخصصینی که به گویه نمره ۳ و ۴}}{\text{تعداد کل}}$$

و بررسی روایی صوری نمرات تأثیر از طریق فرمول زیر محاسبه می‌شود:

اهمیت × فراوانی (به درصد) = نمره تأثیر

جدول ۱ روایی مؤلفه‌های پژوهش

| ابعاد             | مؤلفه‌ها               | CVI  | CVR  | IMPACT ITEM |
|-------------------|------------------------|------|------|-------------|
| ویژگی‌های ارتباطی | خلق نیکو               | ۰.۹۲ | ۱.۲۵ | ۴.۷         |
|                   | محبت و مهرورزی         | ۰.۹۲ | ۱    | ۴.۶۶        |
|                   | صداقت                  | ۱    | ۱    | ۵           |
| مهارت‌های ارتباطی | مدیریت ارتباطات گفتاری | ۰.۹  | ۱    | ۴.۶۶        |
|                   | ارتباطات غیرکلامی      | ۰.۹  | ۱    | ۴.۶۶        |
|                   | شنود مؤثر              | ۰.۹  | ۱    | ۴.۷۸        |
|                   | ارائه بازخورد          | ۰.۹۶ | ۱    | ۴.۴۴        |

## ۵- الگوی مفهومی

در سیره پیامبران شیوه‌های متفاوتی برای مدیریت ارتباطات وجود دارد. از آنجاکه سیره پیامبران دارای ابعاد مختلفی است و طیف گسترده‌ای از توانایی‌ها را شامل می‌شود، با توجه به گستردگی حوزه مدیریت ارتباطات، این پژوهش بیشتر به تبیین جنبه‌های تربیتی ارتباطات میان‌فردی پیامبران می‌پردازد و در این مورد تمرکز دارد. شاخصه‌های مدیریت ارتباطات در سیره پیامبران از منظر قرآن کریم، در دو بُعد برای شناخت و تجزیه و تحلیل مطرح است (شکل ۱):

۱. ویژگی‌های ارتباطی پیامبران

۲. مهارت‌های ارتباطی پیامبران



شکل ۳ الگوی مفهومی

## ۶- ویژگی‌های ارتباطات میان فردی پیامبران

عوامل متعددی در مورد پذیرش واقع شدن توسط دیگران مؤثرند. از جمله این ویژگی‌ها عبارت‌اند از: صلاحیت<sup>۱</sup>، خوی و منش<sup>۲</sup>، نیت و انگیزه<sup>۳</sup>، شخصیت<sup>۴</sup> و پویایی<sup>۵</sup> (کریتنر و کینیکی، ۲۰۰۳) که افزایش شناخت در موضوعات مورد بحث، نقش مهمی در پذیرش افراد توسط دیگران ایفا می‌کنند.

در تعامل رفتاری ارتباطات پیامبران با مخاطبان، مؤلفه‌هایی مانند: خلق نیکو، محبت و دلسوزی و صداقت از مهم‌ترین ویژگی‌های ارتباطی آنان شناخته شده‌اند.

### ۱-۶- خلق نیکو

آنچه مسلم است اساساً هدف بعثت پیامبران در جهت رشد مکارم اخلاق و تکمیل اخلاق و فضائل آن بوده است. «إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ» (بیهقی، ۱۴۲۴ ق، ج ۱۰: ۳۲۳). روایتی در کتاب کافی از

- 1- Competence
- 2- Character
- 3- Intention
- 4- Personality
- 5- Dynamism

امام صادق<sup>(ع)</sup> و با سند متصل و صحیح آمده است که ایشان فرمودند: «خدای عزوجل پیغمبرانش را به "مکارم اخلاق" زینت داد، شما نیز خود را بیازمایید» (کلینی، ۱۳۸۸ ج ۲: ص ۵۶).

خداوند، پیامبر اعظم<sup>(ص)</sup> را در میان انبیای الهی و به‌عنوان سرآمد همه پیامبران الهی به صفت خلق نیکو و عظیم ستوده است (قلم: ۴). در سیره عملی پیامبر<sup>(ص)</sup> صدها نمونه از اخلاق نیک و زیبا وجود دارد که هر کدام نشانگر قطره‌ای از اقیانوس عظیم حُسن خُلق آن حضرت است. یکی از مهم‌ترین عوامل پیشرفت اسلام، اخلاق والای پیامبر، حسن معاشرت و تعامل نیکوی او با مردم بود. قرآن کریم یکی از مزایای فوق‌العاده اخلاقی پیامبر<sup>(ص)</sup> را نرم‌خویی و مهربانی با مخاطبان و پرهیز از تندخویی و سنگدلی معرفی می‌کند که همین عامل اصلی موفقیت در ارتباطات بین‌فردی آن حضرت بوده است؛ «فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ» (آل‌عمران، ۱۵۹)؛ «پس به برکت رحمت الهی، با آنان نرم‌خو شدی، و اگر تندخو و سخت‌دل بودی قطعاً از پیرامون تو پراکنده می‌شدند». قرآن کریم آن را رحمتی از سوی خداوند، به پیامبرش می‌داند.

## ۲-۶- محبت و دلسوزی

محبت و مهرورزی انبیاء نقش به‌سزایی در موفقیت آنان در ارتباطات انسانی داشته است. این ابراز محبت، به دنبال خود دلدادگی و تبعیت می‌آورد. این سیره، روش ارتباطی تمامی انبیاء و اوصیای الهی است. در اینجا به نمونه‌هایی از این ویژگی از سیره پیامبران که در قرآن آمده است، اشاره می‌شود:

در بررسی سیره ارتباطی حضرت ابراهیم<sup>(ع)</sup> متوجه می‌شویم که وی دعوت خود را از پدرش آغاز کند. روش ابراهیم<sup>(ع)</sup> در این گفتگو سرشار از عاطفه است (ن.ک مریم: ۴۵-۴۲). در این گفت‌وگو، احساس توسل و پناه‌بردن به پدر به خواننده منتقل می‌شود، مثل اینکه کسی فرد محبوبش در خطر قرار گرفته و با کمال بی‌تابی و نهایت دلسوزی با او صحبت می‌کند تا هر طور شده او را نجات دهد (طنطاوی، ۱۹۹۶ م، ج ۱: ۱۲۶).

عطوفت و مهربانی حضرت یعقوب<sup>(ع)</sup>، نسبت به فرزندان در داستان یوسف مشهود است؛ زمانی که حضرت یوسف<sup>(ع)</sup>، بنیامین را (به جرم دزدی) نزد خود نگاه می‌داشت و برادران او، باوجود تأکیدات پدرشان درباره نگاه‌داشتن بنیامین، بدون هیچ توشه‌ای به خانه برگشتند، یعقوب<sup>(ع)</sup> فرزندان را چنین مورد خطاب قرار می‌دهد: «ای پسرانم، بروید و از یوسف و برادرش جستجو کنید و امید به رحمت خدا را از دست ندهید» (یوسف: ۸۷) ملاحظه می‌شود خطاب را با لفظ «یا بَنی» که نشان از شفقت و عطوفت و مهربانی است، بدون هیچ اهانت یا تهمتی به فرزندان می‌آورد (رازی، بی‌تا: ص ۱۸).

در سیره و منش اخلاقی پیامبر اسلام<sup>(ص)</sup> جلوه‌های محبت بیش از هر چیز هویدا است. این روش، در تمام مراحل دعوت نبوی مشهود است. قرآن به علاقه قابل‌تحسین رسول خدا<sup>(ص)</sup> بر هدایت مردم تصریح می‌نماید: «فَلَعَلَّكَ بَاخِعٌ نَفْسِكَ عَلَىٰ آثَارِهِمْ إِنْ لَمْ يُؤْمِنُوا بِهِدَا الْأَحْدِيثِ

أَسْفًا» (کهف، ۶). این بیان نشان می‌دهد که پیامبر<sup>(ص)</sup>، با محبت و دلسوزی بی‌پایان، حتی با خریدن هرگونه سختی و اندوهی برای نجات مردم تلاش می‌کرد.

### ۶-۳- صداقت

قرآن کریم از صداقت به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های ارتباطی پیامبران با مخاطبان خود یاد می‌کند که گاهی تلویحاً و به‌صورت کلی و گاهی به‌صورت خاص به صداقت برخی از پیامبران گرامی به‌عنوان یک ویژگی نیک یاد کرده است. برای مثال خداوند متعال در سوره مریم از حضرت ادريس<sup>(ع)</sup> و حضرت ابراهیم<sup>(ع)</sup> به‌عنوان پیامبری بسیار راستگو یاد می‌کند؛ «وَ اذْكُرْ فِي الْكِتَابِ اِدْرِيسَ اِنَّهٗ كَانَ صِدِّيقًا نَبِيًّا» (مریم: ۵۶)؛ «وَ اذْكُرْ فِي الْكِتَابِ اِبْرَاهِيْمَ اِنَّهٗ كَانَ صِدِّيقًا نَبِيًّا» (مریم: ۴۱). صداقت یوسف<sup>(ع)</sup> به قدری آشکار بود که مخاطبان او را مردی بسیار راستگو خطاب می‌کنند: «يُوسُفُ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ...» (یوسف: ۴۶).

تصدیق خداوند، به صداقت رسول اکرم<sup>(ص)</sup> در سراسر آیات قرآن دیده می‌شود. این صداقت در دریافت پیام (نجم: ۱-۴)، رسالت پیام (حاقه: ۴۴ و ۴۶)، وعده‌ها (احزاب: ۲۲) و... مشهود است. درباره اهمیت صداقت همین بس که رسول اکرم<sup>(ص)</sup> خواهان صداقت از خداوند، برای آغاز و پایان کار و سرنوشت خویش بوده است: «وَ قُلْ رَبِّ اَدْخِلْنِيْ مُدْخَلَ صِدْقٍ وَّاَخْرِجْنِيْ مُخْرَجَ صِدْقٍ» (اسرا: ۸۰).

### ۷- مهارت‌های ارتباطات میان‌فردی پیامبران

مهارت‌های ارتباطات میان‌فردی به مجموعه‌ای از توانایی‌ها و مهارت‌ها اشاره دارد که فرد در ارتباط با دیگران در مواقع مختلف به کار می‌برد. این مهارت‌ها می‌توانند در فرایند ارتباطی، ایجاد تعامل مؤثر و ایجاد ارتباطات سالم و مثبت تأثیرگذار باشند در واقع این مهارت‌ها مجموعه‌ای از توانایی‌ها هستند که سبب سازگاری ما با دیگران و شکل‌گیری رفتارهای مثبت و مفید می‌گردند. مهارت‌های ارتباطات میان‌فردی پیامبران شامل چهار مؤلفه؛ مدیریت ارتباطات کلامی (گفتاری)، ارتباطات غیرکلامی، شنود مؤثر و ارائه بازخورد است؛

### ۷-۱- مدیریت ارتباطات کلامی

پیامبران الهی در مدیریت ارتباطات گفتاری خود، با استفاده از قاطعیت در بیان، گفتار نرم با مخاطبان، تفکر انتقادی، عدم پیچیدگی و ابهام در کلام، بلیغ بودن و ادب در گفتار، توانستند ارتباطات مؤثری با مخاطبان خود برقرار کنند.

قاطعیت در بیان از مهم‌ترین مؤلفه‌های مدیریت ارتباطات گفتاری پیامبران است که به جرأت می‌توانیم بگوییم همه پیامبران الهی در گفتار خود در این ویژگی مشترک بوده‌اند. یکی از ملازماتی که همواره با قاطعیت آنان در بیان حقایق بوده، شجاعت در مواجهه با شرک و کفر مخالفان بوده و ترسی از بیان حقایق نداشته‌اند نظیر آنچه حضرت ابراهیم<sup>(ع)</sup> در پاسخ به مشرکان زمان خود مطرح کرده است؛ «وَ كَيْفَ اَخَافُ مَا اَشْرَكْتُمْ وَلَا تَخَافُوْنَ اَنَّكُمْ اَشْرَكْتُمْ بِاللّٰهِ...» (انعام:

۸۱)؛ «و من چگونه از آنچه شما شریک خدا قرار می‌دهید بترسم در حالی که شما از شرک آوردن به خدا نمی‌ترسید». همچنین برخورد قاطعانه سلیمان<sup>(ع)</sup> و عدم مدهانه در مسأله حق و باطل و پس‌دادن هدایای ملکه سبا (نمل، ۳۷) نشان از قاطعیت آن حضرت دارد. چرا که ظاهر هدیه‌فرستادن این بود که آنها در مقام انکار هستند (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۱۵: ۴۶۳).

از دیگر شیوه‌های مشترک و اصول اولیه دعوت انبیاء، گفتار نرم و دلنشین با مخاطبان خویش و پرهیز از تندخویی و سخت‌گیری است، مگر در جایی که امیدی به هدایت آنان نباشد یا اینکه راه عناد و لجاجت را پیش گیرند. خداوند به حضرت موسی<sup>(ع)</sup> و هارون<sup>(ع)</sup> پیش از دیدار با فرعون امر فرمود: «فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَيْنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى» (طه: ۴۴)؛ «و با او سخنی نرم بگویید، باشد که پند گیرد یا خشوع و خشیت یابد». باید گفت که شیوه برخورد حضرت موسی<sup>(ع)</sup> با فرعون، درخور توجه است که آن حضرت در برخورد با دشمن خود با بیانی حاکی از لطف و نرمش گفت: «فَقُلْ هَلْ لَكَ إِلَهٌ إِلَّا أَنَا تَزَكِي ۖ وَ أَهْدِيكَ إِلَى رَبِّكَ فَتَخْشَى» (نازعات: ۱۹-۱۸)؛ «آیا برای تو رغبتی وجود دارد که پاکیزه شوی و من تو را به پروردگارت راه بنمایم و تو پروا کنی». از تک‌تک واژه‌های این سخنان نرم و مهربانانه آهنگ محبت و نوازش به گوش می‌رسد.

در نوع ارتباطات گفتاری، تفکر انتقادی از سبک‌های ارتباطی حضرت موسی<sup>(ع)</sup> در مقابل فرعون و درباریان اوست که بیان آن به زیبایی در آیات ۱۶ تا ۳۱ سوره شعرا، آیات ۳۶ تا ۲۸ سوره قصص و آیات ۵۷ تا ۵۹ سوره طه آمده است. تفکر انتقادی یک نوع تفکر هدفمند، منطقی و تعمیق‌آمیز است که برای تصمیم‌گیری، حل مسائل و تسلط بر مفاهیم صورت می‌پذیرد. برخلاف تصور عموم، تفکر انتقادی به معنی انتقاد یا عیب‌جویی کردن نیست؛ بلکه تفکر انتقادی، یعنی هنر اندیشیدن درحالی‌که شما می‌خواهید اندیشه‌تان را بهتر، روشن‌تر، دقیق‌تر، یا قابل‌دفاع‌تر بنمایید. به‌طورکلی تفکر انتقادی، یک فرایند فکری است که بارآده و خودتنظیمی همراه است و منجر به تفسیر، تحلیل، ارزیابی و استنباط می‌شود. این فرایند بر مبنای معیارهای مفهومی و روش‌های شناختی انجام می‌شود (فاسیون، ۲۰۱۱).

مطابق آیات قرآن کریم سبک ارتباطی حضرت موسی<sup>(ع)</sup> عاری از هر گونه تردید و نرس در مقابل تمسخر، تهدیدات و انتقادات تند فرعون، با شیوه تفکر انتقادی، قدرتمند در مقابل فرعون ظاهر می‌شود و شروع به برجسته‌سازی تفکر انتقادی خود می‌کند (پاشازانوس و رحیمی، ۱۳۹۸). به‌علاوه پیامبران کلام خود را به‌دوراز هرگونه ابهامی بیان می‌نمودند. چرا که خداوند متعال وظیفه پیامبران را در ارتباط با مردم، «بلاغ‌المبین» معرفی می‌کند؛ «وَمَا عَلَيْنَا إِلَّا الْبَلَاغُ الْمُبِينُ» (یس: ۱۷) یعنی؛ ابلاغ و تبلیغ آنها باید درست و زیبا و بین باشد، به‌گونه‌ای که مستمع، مقصود را به‌طور مطلوب و بی‌پیرایه فهم و درک نماید. کلامی «بین» است که خوشایند عقل و طبع باشد، به فرموده قرآن، کلام بین همان کلام فصیح است که پیامی روشن و گویا دارد (آهی و سوری، ۱۳۹۴). بلاغت در کلام پیامبران شامل فصاحت و تطابق با حال مخاطبان است. همان‌طور که حضرت علی<sup>(ع)</sup> می‌فرماید: «خَالِطُوا النَّاسَ بِمَا يَعْرِفُونَ، وَ دَعُوهُمْ مِمَّا يَنْكُرُونَ» (مجلسی، ۱۴۰۳ ق) یعنی؛ با چیزهایی که مردم می‌شناسند، با مردم رابطه برقرار کنید، نه با چیزهایی که مردم نمی‌شناسند.

این به معنای انطباق کلام با دانش و فهم مخاطبان است. به عبارت دیگر، باید به اندازه دانش و فهم مخاطبان سخن گفته شود. به عنوان مثال، حضرت خضر<sup>(ع)</sup> به حضرت موسی<sup>(ع)</sup> فرمودند: «تو هرگز نمی‌توانی با من شکیبایی کنی! و چگونه می‌توانی در برابر چیزی که از رموز آن آگاه نیستی شکیبیا باشی؟» (کهف، ۶۸-۶۷). این نشان می‌دهد که انتقال پیام بدون قابلیت فهم مخاطب، ممکن نیست.

هنگامی که حضرت موسی<sup>(ع)</sup> عهده‌دار هدایت فرعون شد، از خداوند تعالی چنین درخواست می‌کند: «قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِّن لِّسَانِي يَفْقَهُوا قَوْلِي» (طه، ۲۸-۲۵). درخواست موسی<sup>(ع)</sup> برای هموار کردن درک مخاطب از سخنانش و نیاز به داشتن مهارت روان‌گویی است تا مخاطب بتواند سخنانش را درک کند. چرا که اگر گوینده، مهارت ویژه روان‌گویی نداشته باشد و برای این هدف دقت کافی به خرج ندهد، مخاطب سخن او را درک نمی‌کند. او از قدرت فصاحت زبان هارون<sup>(ع)</sup>، برادرش، استفاده می‌کند و از خداوند می‌خواهد که هارون<sup>(ع)</sup> را به عنوان یاری‌دهنده در این مسئله برایش ارسال کند. البته این گفتار، فصیح بودن حضرت موسی<sup>(ع)</sup> را تأیید می‌کند، اما شیوایی و فصاحت، در گفتار برادرش بیشتر بوده لذا حضرت هارون<sup>(ع)</sup> را با این ویژگی معرفی می‌نماید: «وَأَخِي هَارُونُ هُوَ أَفْصَحُ مِنِّي لِسَانًا فَأَرْسَلْهُ مَعِيَ زِدْءًا يُصَدِّقُنِي» (قصص: ۳۴). علامه طباطبایی در تبیین مراد این آیه می‌فرماید: مراد از تصدیق تأیید راستگویی برادرش نیست؛ بلکه مراد این است که ابهام کلام او را روشن می‌کند (طباطبایی، ۱۳۸۵، ج ۱۴: ۱۶۰).

بنابراین، در ارتباط کلامی از منظر قرآن، کلام باید دارای بلاغت و در نهایت زیبایی و مناسب حال مخاطب باشد تا بلاغت در ارتباط کلامی به معنای حقیقی تحقق یابد و تأکید خداوند سبحان در قرآن: «وَمَا أَرْسَلْنَا مِن رَّسُولٍ إِلَّا بِلِسَانٍ قَوْمِهِ لِيُبَيِّنَ لَهُمُ» (ابراهیم: ۴) مبنی بر ارسال رسل به لسان قوم خود توجه به این مسأله مهم است.

آخرین مؤلفه مدیریت ارتباطات کلامی پیامبران، ادب در گفتار است. ادب در لغت معانی متفاوتی دارد؛ برخی آن را به معنی زیرکی و کیاست در سخنوری می‌دانند و گروهی دیگر آن را عبارت از شناخت مرزهای خطا که نباید به آنها نزدیک شد می‌دانند (جرجانی و ابن عربی، ۱۳۷۰). قرآن کریم در آیات متعدد همواره به شیوه سخن‌گفتن و ظرافت‌های گفتاری و اهمیت آن در روابط میان‌فردی توجه ویژه داشته است و اساساً شیوه گفتار در ارتباطات میان‌فردی انبیای کرام همواره همراه با ادب و متانت بوده است. برای مثال هنگامی که حضرت ابراهیم<sup>(ع)</sup> می‌خواست از آزر جدا شود، به او سلام کرد: «قَالَ سَلَامٌ عَلَيْكَ سَأَسْتَغْفِرُ لَكَ رَبِّي إِنَّهُ كَانَ بِي حَفِيًّا» (مریم: ۴)؛ «گفت: سلام بر تو که از پروردگار برای تو آمرزش خواهم که او به من مهربان است». نمونه‌ای دیگر از شیوه سخن‌گفتن متقابل در الگوی گفتاری خضر<sup>(ع)</sup> با حضرت موسی<sup>(ع)</sup> به عنوان معلم او در آیات ۶۶ تا ۷۸ سوره کهف آمده است که نکات در خور توجه در مورد ادب متقابل در آن نهفته است. طبق بیان این آیات کریمه، حضرت خضر<sup>(ع)</sup> در سه مورد که شاگردش اشتباه کرده بود لغزش‌های موسی<sup>(ع)</sup> را به عنوان شاگرد خود، با بیانی زیبا و مؤدبانه به او گوشزد کرد؛ ابتدا با جمله آیا نگفتم که تو هرگز نمی‌توانی همپای من صبر کنی «قَالَ أَلَمْ أَقُلْ إِنَّكَ لَنْ تَسْتَطِيعَ مَعِيَ صَبْرًا» (کهف: ۷۲)، و در آخر با جمله: «این بار دیگر وقت جدایی میان من

و توست؛ «قَالَ هَذَا فِرَاقُ بَيْنِي وَبَيْنِكَ» (کهف: ۷۸). در مقابل موسی<sup>(ع)</sup> زمانی که خضر<sup>(ع)</sup> به گفت: تو هرگز نمی‌توانی به پای من صبر کنی؛ با کمال ادب و احترام و با عبارتی مؤدبانه به او پاسخ داد و گفت: «سَتَجِدُنِي إِنْ شَاءَ اللَّهُ صَابِرًا وَلَا أَعْصِي لَكَ أَمْرًا» (کهف: ۶۹). گفتن عبارت ان‌شاء‌الله و موکول کردن چنین ادعایی به مشیت الهی در چنین سخن‌گفتنی، نشان از ادب متکلم در برابر مخاطب است.

## ۲-۷- مدیریت ارتباطات غیرکلامی

زبان گفتاری تنها شکل ارتباطی انسان‌ها نیست. عوامل مختلفی مانند نگاه، لحن صدا، و حرکات بدن نیز پیام‌ها را منتقل می‌کنند. زبان بدن، بخش مهمی از ارتباطات غیرکلامی است و به‌وسیله آن می‌توانیم احساسات و عواطف خود را بهتر بیان کنیم. زبان رفتار، تصویری درونی است که با حالت‌ها، تغییرات قیافه، لحن صدا و حرکات بدن مشخص می‌شود. ما همه‌روزه با مشاهده حالت‌ها، تغییرات قیافه، لحن صدا و حرکات بدن به طور غیرارادی ذهن درون افراد را می‌خوانیم و متوجه می‌شویم که آنان نسبت به ما چه احساسی دارند.

در آموزه‌های قرآنی، به‌صراحت یا به اشاره، ارتباطات غیرکلامی بیان شده‌اند. این ارتباطات شامل خشم، غضب، نگاه پاک، نگاه خیره، نگاه تحقیرآمیز، گریه، شوق و عشق، اندوه و حسرت، ندامت و خنده و... می‌شوند (لطفی، ۱۳۸۹).

از جمله ارتباطات غیرکلامی که پیامبران الهی از آنها در ارتباطات میان‌فردی خود بهره‌جسته‌اند می‌توان به ارتباط چهره‌به‌چهره، نگاه معنادار، تبسم و گشاده‌رویی، خشم و غضب اشاره نمود. یکی از راه‌های اجرایی مؤثرسازی پیام، تماس چهره‌به‌چهره است و مصادیق آن گفتگوی دوطرفه با مخاطبان است. پیامبر اکرم<sup>(ص)</sup> با ارتباط چهره‌به‌چهره و استفاده از شیوه‌هایی همچون مناظره توانست با مخاطبان خود ارتباط مؤثری برقرار نماید (تفضلی و اکبری نصرآبادی، ۱۳۹۰). آمدن واژه «قل» در قرآن کریم در مورد شیوه ارتباطی پیامبر اکرم<sup>(ص)</sup> با مخاطبان که بیانگر همین تماس چهره‌به‌چهره و گفتگوی دوطرفه است، یادآور این نکته است که تماس چهره‌به‌چهره تأثیر بسیاری بر مخاطب دارد: «قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰ إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُكُمُ إِلَهُ وَاحِدٌ» (کهف: ۱۱۰). این آیه راز تأثیرگذاری پیام‌های الهی را بیان می‌کند که پیامبر با اشاره به هم‌سطح بودنش با مخاطب از لحاظ آفرینش و با برقراری ارتباط مستقیم با مخاطبان‌ش از طریق گفتگو و ارتباط چهره‌به‌چهره - باتوجه‌به یکسان بودن نوع پیام و شیوه ارسال پیام مابین گیرنده و فرستنده - تأثیر پیام را دوچندان می‌کند. در روش مدیریت ارتباط غیرکلامی حضرت ابراهیم<sup>(ع)</sup> می‌توان به روش نمایشی آن حضرت اشاره کرد که تبر را بر دوش بت بزرگ گذاشت و اجازه داد که این صحنه با مردم بت‌پرست گفت‌وگو کند که این خدایان چوبی و سنگی بی‌خاصیت هیچ توانایی از خود ندارند: «قَالَ بَلْ فَعَلَهُ كَبِيرُهُمْ هَذَا فَاسْأَلُوهُمْ إِنْ كَانُوا يَنْظِقُونَ» (انبیاء: ۶۳) و یا نگاه مایوسانه به ستارگان به نشان این‌که محدودت دست دیگری هستند درحالی‌که جاهلان از این حقیقت غافل‌اند و آن را می‌پرستند (طبرسی، ۱۳۷۷: ج ۳، ص ۴۱۴).

قرآن کریم از خنده حضرت سلیمان<sup>(ع)</sup> و شادمانی او به‌عنوان یک شیوه ارتباط غیرکلامی یاد

می‌کند. او هنگامی که گفتار یکی از مورچگان را شنید که با بیان عبارت: «لَا يَخْطِمَنَّكُمْ سُلَيْمَانٌ وَجُنُودُهُ وَهُمْ لَا يَشْعُرُونَ» (نمل، ۱۸) به دیگران هشدار می‌دهد که مبادا شما را لگدکوب کنند. سلیمان<sup>(ع)</sup> از گفتار او دهان به لبخند گشود؛ «فَتَبَسَّمَ ضَاحِكًا مِّن قَوْلِهَا» (نمل: ۱۹). تبسم سلیمان ناشی از شادی و قدردانی از نعماتی بود که خداوند او را به چنین نعمتی مفتخر کرده است. لبخند و تبسم از ساده‌ترین و مؤثرترین روش‌های ارتباط غیرکلامی هستند که تأثیرات روان‌شناختی غیرقابل‌انکاری بر رفتار فرد و دیگران دارند. آموزه‌های دینی نیز بر شادابی و خوشحالی در روابط میان‌فردی تأکید زیادی دارند.

البته مواردی از خشم و عصبانیت در قرآن کریم در مورد برخی از پیامبران ذکر شده است. خشم و عصبانیت حضرت موسی<sup>(ع)</sup> نمونه‌ای از این موارد است که در آیه ۸۶ سوره طه آمده است: «فَرَجَعَ مُوسَىٰ إِلَىٰ قَوْمِهِ غَضْبَانَ أَسِفًا قَالَ يَا قَوْمِ أَلَمْ يَعِدْكُمْ رَبُّكُمْ وَعَدًّا حَسَنًا...»؛ «پس موسی خشمگین و اندوهناک به سوی قوم خود برگشت و گفت ای قوم من آیا پروردگارتان به شما وعده نیکو نداد...». در حقیقت، عصبانیت موسی<sup>(ع)</sup> علیه انحرافات و بت‌پرستی، نه از جنبه خودخواهی و قدرت‌طلبی، بلکه از جنبه الهی و تلاش برای راهنمایی بنی‌اسرائیل بود. او از این روش غیرکلامی برای بیان دو موضوع استفاده کرد: اولاً، گوشزدکردن گناهان بزرگ بنی‌اسرائیل و نشان‌دادن پیچیدگی مسئله بت‌پرستی، و ثانیاً روشن کردن بی‌گناهی هارون به جهت جلوگیری از اتهام مسامحه در ادای رسالتش (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴ ج ۱۳: ۲۸۴).

### ۳-۷- مدیریت شنود مؤثر

شنود مؤثر، بنیان اصلی مهارت ارتباطی است و یکی از مهارت‌های دشوار و بسیار مهم است که در ارتباطات میان‌فردی غالباً فراموش می‌شود. فرایند کشف رمز و تعبیر و تفسیر پیام‌های کلامی به طور فعال را شنود مؤثر می‌گویند. برخی از صاحب‌نظران ارتباطات معتقدند که شنود مؤثر، سنگ بنای مهارت‌های ارتباطی مدیران امروزی است (رضایان، ۱۳۸۲) و یکی از موانع مهم ارتباطی در دعوت پیامبران همین عدم شنود مؤثر و تعقل‌نکردن در پیام‌های الهی است (ملک: ۱۰ و ۱۱).

از ویژگی‌های مستمع بلیغ بودن این است که سمع و فهم او در برابر حق باید با عمل همراه باشد تا به فلاح ختم شود: «أَنْ يَقُولُوا سَمِعْنَا وَأَطَعْنَا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ» (نور: ۵۱).

آنچه از آیات قرآن کریم درباره سیره پیامبران می‌توان دریافت کرد حرف‌شنوی بی‌چون و چرای آنان از اوامر الهی است. رسولان گرامی خود شنونده واقعی پیام‌های الهی بوده‌اند و بدون درنظرگرفتن مصالح شخصی در مقابل اوامر الهی سر تسلیم فرود آورده‌اند.

در قرآن کریم، نمونه بارز الگوی مستمع بلیغ بودن در زندگی حضرت اسماعیل<sup>(ع)</sup> نشان داده شده است. آن هنگام که خداوند به حضرت ابراهیم<sup>(ع)</sup> دستور ذبح فرزندش را می‌دهد، ایشان بدون هیچ تردید و یا تأخیری فوراً آن را می‌پذیرد و تسلیم فرمان الهی می‌شود: «قَالَ يَا بُنَيَّ إِنِّي أَرَىٰ فِي الْمَنَامِ أَنِّي أَذْبَحُكَ فَانظُرْ مَاذَا تَرَىٰ قَالَ يَا أَبَتِ افْعَلْ مَا تُؤْمَرُ سَتَجِدُنِي إِن شَاءَ اللَّهُ مِن الصَّابِرِينَ» (صافات: ۱۰۲)؛ «گفت: پسر من در خواب دیدم که تو را ذبح می‌کنم، نظر تو چیست؟»

گفت: پدرم آنچه دستور یافته‌ای انجام بده، به خواست خدا مرا از صابران خواهی یافت». همچنین شیوه‌های ارتباطی از ادب شنیداری موسی<sup>(ع)</sup> و فروتنی آن حضرت در برابر گفته‌های خضر<sup>(ع)</sup> در آیات ۶۶ تا ۸۲ سوره کهف به زیبایی آمده است که بیان آن در مطالب پیش گذشت.

#### ۴-۷- مدیریت بازخورد

بازخورد فرایندی است که از طریق آن دریافت‌کننده پیام، برقراری ارتباط را اعلام می‌کند و در پاسخ می‌گوید پیام مخاطب را چگونه احساس می‌کند (اسچرمربون، ۱۹۹۳). در واقع پیام دریافت‌شده پس از معنایابی، فرد را در وضعیت پاسخگویی قرار می‌دهد که این پاسخ را بازخورد می‌نامند. بازخورد می‌تواند شامل واکنش‌های کلامی یا غیرکلامی یا هر دو باشد (برکو و دیگران، ۱۳۸۶). بازخورد سبب دو طرفه شدن فرایند ارتباطات و تداوم آن می‌شود.

در ارتباطات میان‌فردی، افراد به شکل یکنواخت با هم رفتار نمی‌کنند و رفتار آن‌ها در مخاطبان مختلف متفاوت است، زیرا رفتار ارتباطی انسان‌ها با شرایط مختلف تطابق می‌یابد. قرآن کریم نیز به این امر مسلم ارتباطات میان‌فردی پیامبران اهتمام ورزیده است چرا که مخاطبان آنها در سطوح مختلف فکری و عقلی قرار دارند؛ بعضی ظریف و نکته‌سنج هستند و بعضی دیگر جاهل و سنگدل. تحلیل آیات قرآن در این زمینه باتوجه‌به بافت‌های مؤثر در ارتباطات میان‌فردی، جنبه تربیتی و اخلاقی آن را برای مخاطبان خود آشکار می‌سازد.

انبیای الهی، پیش از ارتقاء نگرش افراد، جان‌ها را از بیماری‌های روحی تزکیه می‌دادند. هدف آنان از این اقدام، چنانچه در آیه ۱۶۴ آل‌عمران آمده، آماده‌سازی فضایی برای پذیرش دین حق و آموزش کتاب و حکمت پس از گمراهی آشکار بوده است.

سبک ارتباطی پیامبران در ارائه بازخورد به شیوه‌های احتجاج، موعظه و نصیحت، پرسش‌وپاسخ، صبر و استقامت، تشویق و تنبیه و تغییر نگرش در مخاطبان بوده است که در اینجا به تشریح هرکدام از این شیوه‌ها می‌پردازیم.

پیامبران الهی از بشارت و انذار به‌عنوان راهی برای ارتباط با مردم جهت افزایش عملکرد مطلوب و کاهش عملکرد نامطلوب استفاده می‌کنند، این روش شامل نویددادن به پاداش و بیم دادن از عقاب به‌عنوان نتیجه اعمال است. خداوند در آیات متعددی این روش تربیتی را برای پیامبران بیان کرده و همه انبیا را «مبشرین و منذرین» (نساء: ۱۶) می‌خواند.

«تشویق» به معنای برانگیختن، آرزومند کردن، به شوق آوردن و راغب ساختن است (معین، ۱۳۸۸ ج ۱: ص ۱۰۸۸) و «تنبیه» به معنای بیدار کردن، آگاه کردن، هشیار ساختن و ادب کردن و مجازات کردن است (همان: ص ۱۱۴۸). در مکتب تربیتی انبیاء، تشویق افراد در جهت رسیدن به اهداف متعالی است. چنان که در سیره نوح<sup>(ع)</sup> در سوره مبارکه نوح آمده، آن حضرت مردم را با یادآوری وعده‌های اخروی و نعمات دنیوی به راه رستگاری تشویق می‌کند. همچنین با توجه به آیه ۱۲۸ سوره اعراف، حضرت موسی<sup>(ع)</sup> بنی‌اسرائیل را با ابزار یاری از خداوند و پایداری برای مقابله با تهدیدهای فرعون تشویق می‌کند و یا این‌که در سوره نساء آیه ۱۸۴، خداوند برای رفع تناقل و امساک و یا کراهت

از امر جهاد، به رسول اکرم<sup>(ص)</sup> دستور به تشویق و تحریض مؤمنان به جهاد می‌دهد. پیام‌آوران وحی گاهی هم از شیوه تنبیه به عنوان ابزاری برای آگاه‌سازی از نتیجه عمل مخاطب استفاده می‌کردند. حضرت نوح<sup>(ع)</sup>، قومش را از عذاب الهی دنیوی، ترساند به این صورت که: «ما نوح را به سوی قومش فرستادیم که قومت را، پیش از آنکه عذابی دردناک به آنان رسد، هشدار ده» (نوح: ۱). همچنین حضرت عیسی<sup>(ع)</sup> نیز بنی اسرائیل را با وعده جهنم و تحریم بهشت از این‌که برای خدا شریک قرار دهند بیم داد (مائده: ۷۲).

موعظه و نصیحت از دیگر ابزارهای مؤثر برای ارائه بازخورد در ارتباطات میان‌فردی پیامبران است. موعظه، به تأیید آیات قرآن و روایات اسلامی، از روش‌های مؤثر در هدایت و تربیت است. موعظه از ریشه وعظ، است و در لغت به معنی بازداشتن همراه با ترساندن (راغب اصفهانی، ۱۴۰۴) و نصیحت؛ پند، اندرز، وعظ و خیرخواهی است (دهخدا، ۱۳۷۳).

خداوند متعال، پیامبر خود را به انجام نصیحت و موعظه امر کرده و او را به بهره‌گیری این روش در هدایت و تربیت مخاطبین خود دستور داده است: «ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ» (نحل: ۱۲۵). قرآن درباره خیرخواهی و نصیحت پیامبران و صدور این رفتار از آنان تصریح دارد. قرآن، از زبان نوح<sup>(ع)</sup> می‌فرماید: «من رسالت‌های پروردگارم را برای شما بیان می‌کنم و خیرخواه شما هستم» (اعراف: ۶۲). این نشان می‌دهد که پیامبران با استفاده از این ابزار ملزم به هدایت مردم بوده‌اند.

با نگاه کلی در آیات قرآن کریم متوجه می‌شویم که موعظه و نصیحت در کلام پیامبران دارای سه ویژگی اساسی مخاطب‌محوری، تداوم و تکرار و اختصار است.

احتجاج از جمله سبک‌هایی بوده که پیامبران الهی برای ارائه بازخورد و بیان استدلال در مدیریت ارتباطات میان‌فردی خود از آن استفاده می‌کردند. احتجاج، در لغت به معنای اقامه حجت بر مدعا است، در آن استدلال‌های مناظره‌ای و دلایل برای اثبات یا رد ادعاها آورده می‌شود. آیاتی که از واژه‌های «حاج» و مشتقات آن استفاده شده است، بیانگر استفاده از روش احتجاج است. آیه مباهله و محاجه رسول اکرم با مشرکان و اهل کتاب، احتجاجات سموئیل نبی<sup>(ع)</sup> در آیات ۲۴۶ و ۲۴۷ سوره بقره و محاجه یوسف با هم‌بندان زندان و... همه‌وهمه نمونه‌هایی از احتجاج هستند.

قرآن کریم حضرت ابراهیم<sup>(ع)</sup> را بزرگ‌ترین قهرمان در احتجاج تفکر متقابل معرفی کرده است؛ از جمله احتجاج او با عبارات دلسوزانه برای تشویق عمویش (و یا پدرش) که بیان آن در مطالب قبلی گذشت و یا در گفتگو با پرستندگان خورشید و ماه و ستارگان با استفاده از استدلال «افول» به زیباترین وجه دلایل محکم خود را بیان می‌کند (انعام: ۷۶-۷۹). همچنین در پاسخ به نمرود می‌فرماید: «خدای من کسی است که می‌میراند و زنده می‌کند که تو از زندگی و مرگ بخشیدن حتی خودت هم عاجزی و یا این‌که اگر راست می‌گویی خورشید را از مغرب بیاور» (بقره: ۲۵۸) که این شیوه او به‌راستی ستودنی است و نشان از تسلط این مربی بزرگ جامعه بشری بر شیوه‌های تبلیغ و تربیت در جریان هدایت و دعوت مخالفان است.

یکی از دیگر سبک‌های ارتباطی حضرت ابراهیم<sup>(ع)</sup> مطابق آیات قرآن کریم استفاده از شیوه

پرسش و پاسخ است که گاه برای دعوت کردن مخاطبان به تأمل و اندیشیدن، مانند؛ سوره انبیاء آیه ۶۲ تا ۶۷ و گاه برای بیان قاطعیت و شجاعت در مواجهه با شرک و کفر مخالفان، مانند؛ آیه ۸۱ سوره انعام به صورت استفهام آن را مطرح کرده است؛ حضرت ابراهیم<sup>(ع)</sup> با بیان جملات پرسشی زیبا به صورت استدلال‌هایی با مبانی عقلانی، عموی خود آزر را دعوت به تأمل و اندیشیدن می‌کند؛ بلکه دست از تعصب و جهالت بردارند! (شعراء: ۷۶-۷۰). نمونه دیگر از این نوع ارتباطات گفتاری شیوه حضرت لوط<sup>(ع)</sup> است که با بیان پرسشی سعی در آگاه کردن و بازداشتن قومش در زشت و قبیح بودن عملشان دارد: «و لُوطًا إِذْ قَالَ لِقَوْمِهِ أَتَأْتُونَ الْفَاحِشَةَ مَا سَبَقَكُمْ بِهَا مِنْ أَحَدٍ مِنَ الْعَالَمِينَ». سوالاتی که هیچ پاسخ منطقی برای آنها وجود ندارد بلکه درصدد بیدارکردن وجدان خفته آنان و دعوت به تأمل و تعقل مطرح می‌شود.

دعوت به تأمل و اندیشیدن و استفاده از میزان دانش و آگاهی پیام‌رسان از جمله فنون تأثیرگذاری است که پیغمبران جهت تغییر نگرش‌ها و باورها از آن بهره‌مند بودند؛ «قَالَ يَا قَوْمِ أَرَأَيْتُمْ إِن كُنْتُ عَلَىٰ بَيِّنَةٍ مِّن رَّبِّي وَآتَانِي رَحْمَةً مِّنْ عِنْدِهِ فَعَمَّيْتُ عَلَيْكُمْ...» (هود: ۲۸)؛ «گفت ای قوم من به من بگویند اگر از طرف پروردگارم حجتی روشن داشته باشم و مرا از نزد خود رحمتی بخشیده باشد که بر شما پوشیده است...».

صبر و استقامت از دیگر مهارت‌های ارتباطی پیامبران در ارائه بازخورد به مخالفان دعوت است. خداوند متعال ایوب<sup>(ع)</sup> را الگوی صبر و پایداری: «إِنَّا وَجَدْنَاهُ صَابِرًا نَّعِمَ الْعَبْدُ إِنَّهُ أَوَّابٌ» (ص: ۴۴) و اسماعیل و ادریس و ذوالکفل را از صابران: «وَ إِسْمَاعِيلَ وَ إِدْرِيسَ وَ ذَالْكَفَلِ كُلٍّ مِنَ الصَّابِرِينَ» (انبیاء: ۸۵) و ویژگی برجسته ابراهیم<sup>(ع)</sup> را حلم و بردباری معرفی می‌کند: «إِنَّ إِبْرَاهِيمَ لَحَلِيمٌ أَوَّاهٌ مُنِيبٌ» (هود: ۷۵). ابن شهر آشوب از قول اهل علم و تاریخ آورده است: پیامبر<sup>(ص)</sup> بردبارترین مردم بود (رسولی و آشتیانی، بی‌تا، ج ۱: ص ۱۴۵).

آری مدیریت جامعه اسلامی و هدایت مردم بدون بردباری ممکن نیست پس برای نیل به اهدافی والاتر صبوری و بردباری امری ضروری است؛ لذا قرآن به پیامبر<sup>(ص)</sup>، صبر را به عنوان روش پیامبران اولوالعزم توصیه می‌کند: «فَاصْبِرْ كَمَا صَبَرَ أُولُو الْعَزْمِ مِنَ الرُّسُلِ وَلَا تَسْتَعْجِلْ لَهُمْ» (احقاف: ۳۵). این دستور به صبوری در مقابل مخالفان دعوت پیامبران است. گاهی افراد گستاخ به صراحت پیامبران را دروغگو می‌شمردند؛ ولی حفظ دین و اشاعه رسالت الهی صبر و تحمل را می‌طلبد نه شتاب‌زدگی؛ «وَلَقَدْ كُذِّبَتْ رُسُلٌ مِنْ قَبْلِكَ فَصَبَرُوا عَلَىٰ مَا كُذِّبُوا وَأَوَدُوا حَتَّىٰ آتَاهُمْ نَصْرُنَا...» (انعام: ۳۴)؛ «هر آینه تکذیب شدند رسولان قبل از تو اما صبر کردند بر آنچه به دروغ نسبت داده شدند و مورد آزار قرار گرفتند تا این که یاری ما به ایشان رسید»؛ لذا قرآن از زبان انبیاء نقل می‌کند: «وَمَا لَنَا أَلَّا نَتَوَكَّلَ عَلَى اللَّهِ وَقَدْ هَدَانَا سُبُلَنَا وَلَنْصَبِرَنَّ عَلَىٰ مَا آذَيْتُمُونَا» (ابراهیم: ۱۲) «و چه برای ماست که بر خدا توکل نکنیم؟ درحالی که هدایت کرد ما را به راهمان و هر آینه صبر خواهیم کرد بر آنچه رنج داد به ما». این است راه و روش و معرفت انبیا در پیمودن مسیر حق!

## ۸- نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر نشان داد که پیامبران در نگاه قرآن کریم از مجموعه‌ای از الگوها و مهارت‌های ارتباطی بهره‌مند بوده‌اند که این مجموعه از شاخصه‌های مدیریت ارتباطات میان‌فردی آنان در دو بُعد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند:

الف) بعد ویژگی‌های ارتباط میان‌فردی با مؤلفه‌هایی چون خُلق نیکو، محبت و دلسوزی و صداقت.

ب) بعد مهارت‌های ارتباط میان‌فردی که عبارت‌اند از:

- مدیریت ارتباطات گفتاری: شامل شاخصه‌های قاطعیت در بیان، گفتار نرم با مخاطبان، تفکر انتقادی، فصیح و بلیغ بودن و ادب متقابل در نوع گفتار.
  - شنود مؤثر: این بعد شامل دو شاخصه ادب شنیداری و پرهیز از تعصب در شنیدن است.
  - استفاده از ارتباطات غیرکلامی مثل ارتباط چهره‌به‌چهره، غضب و غیظ، تبسم و گشاده‌رویی.
  - ارائه بازخورد: شامل شاخصه‌های استفاده از تشویق و تنبیه و پرسش و پاسخ، احتجاج، موعظه و نصیحت، صبر و پایداری و تغییر نگرش در مخاطب.
- لازم به ذکر است که مؤلفه‌های هر یک از این ابعاد در ارتباط با هم معنا پیدا می‌کنند؛ مثلاً صداقت به‌عنوان ویژگی ارتباطی پیامبران می‌تواند یکی از مؤلفه‌های مدیریت ارتباطات گفتاری نیز باشد و یا صبر و استقامت را می‌توان علاوه بر ابزار ارائه بازخورد، از ویژگی‌های تعامل رفتاری پیامبران دانست. مجموع این ابعاد شاخصه‌های ارتباطات میان‌فردی در سیره پیامبران را تشکیل می‌دهد.

اهمیت این پژوهش در تأکید بر نقش ارائه الگوهای عملی برای بهبود روابط میان‌فردی است که تاسی به این الگوها می‌تواند به بهبود کیفیت ارتباطات میان‌فردی کمک کند. پیشنهاد می‌شود که تحقیقات آینده به بررسی تجربی تأثیر این الگوها در محیط‌های مختلف آموزشی و اجتماعی بپردازند تا اثرگذاری عملی آنها بیشتر مشخص شود.

به‌طور کلی یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پیشین در زمینه الگوها و مهارت‌های ارتباطی دینی و اخلاقی همسو است و تأکید می‌کند که ارتباطات میان‌فردی پیامبران می‌تواند به‌عنوان یک الگوی مؤثر در تربیت و راهنمایی انسان‌ها مورد استفاده قرار گیرد چرا که معرفی الگوهای درست و متناسب با کمال مطلوب، به‌ویژه اُسوه‌های قرآنی مانند پیامبران، تأثیر مثبتی بر رفتار انسان‌ها دارد. اما با این حال این پژوهش با نگاه جامع و نوآورانه و با رویکردی تربیتی به موضوع روش‌های مدیریت ارتباطات میان‌فردی در سیره تمامی پیامبران متمرکز است که نتایج حاکی از آن است که همه روش‌های آنان اصولی مشابه را نشان می‌دهد و این جامعیت در میان پژوهش‌های قبلی مشاهده نشده است. این پژوهش، چشم‌اندازهای جامع‌تری در مورد موضوع ارتباطات میان‌فردی ارائه می‌دهد و فراتر از مطالعات قبلی به معرفی الگویی جامع از ویژگی‌ها و مهارت‌های ارتباطات میان‌فردی پیامبران پرداخته است.

نتایج این پژوهش نشان داد که پیامبران به‌عنوان مدیران توانمند، از شیوه‌ها و ابزارهای مختلفی برای برقراری و حفظ ارتباط با افراد استفاده کرده‌اند و الگوها و مهارت‌های ارتباطی آنان در

قرآن کریم می‌تواند به‌عنوان راهنمای عملی برای بهبود ارتباطات در زمینه‌های مختلف مورد استفاده قرار گیرد. پیامبران در قرآن به‌عنوان اُسوه و امام معرفی شده‌اند و با داشتن ویژگی‌های ارتباطی نیکو و استفاده از روش‌های و مهارت‌های متنوع در برقراری و حفظ ارتباطات، موفقیت‌های چشمگیری داشته‌اند.

## منابع

- قرآن کریم.
- آهی، محمد؛ سوری، زهره؛ بلاغت ارتباط کلامی در قرآن؛ فصلنامه سراج منیر، ۱۳۹۴.
- الوانی، مهدی؛ مدیریت عمومی، تهران: نشر نی، ۱۳۹۴.
- برک و ریام، آندرو دی، ولوین، ولوین دارلین آر؛ مدیریت ارتباطات. چاپ پنجم. ترجمه: سیدمحمد اعرابی و داود ایزدی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۸۶.
- بیهقی، احمد بن حسین؛ السنن الکبری؛ چاپ سوم، بیروت: دارالکتب العلمیه، ۱۴۲۴ ق.
- پاشازانوس، احمد؛ رحیمی، معصومه؛ تحلیل گفتگوی حضرت موسی و فرعون در سایه مربع ایدئولوژیک ون دایک. پژوهش‌نامه کلام تطبیقی شیعه، ۱۳۹۸.
- تعاونی، س؛ ارتباطات در مدیریت؛ تهران: نشریه مدیریت سلامت، ۱۳۸۰.
- تفضلی، عباسعلی و اکبری نصرآبادی، محمد؛ بررسی شیوه‌های ایجاد ارتباط و اطلاع‌رسانی در سیره نبوی؛ نشریه تاریخ، ۱۳۹۰.
- جرجانی، علی بن محمد و ابن عربی، محمد بن علی؛ کتاب تعریفات؛ تهران: ناصرخسرو، ۱۳۷۰.
- خان‌محمدی، کریم؛ الگوی ارتباطات در قرآن کریم؛ مطالعات معرفتی در دانشگاه اسلامی، ۱۳۸۶.
- خان‌محمدی، کریم؛ تحلیلی بر سیره ارتباطات میان‌فردی پیامبر اکرم (ص)، فصلنامه علمی‌پژوهشی تاریخ اسلام، ۱۳۸۸.
- دهخدا، علی‌اکبر؛ لغت‌نامه فارسی؛ زیر نظر محمد معین و سید جعفر شهیدی؛ تهران: دانشگاه تهران، ۱۳۷۳.
- رازی، فخرالدین محمد بن عمر؛ تفسیر مفاتیح‌الغیب؛ چاپ سوم، بیروت: دار احیاء تراث العربی، بی‌تا.
- راغب اصفهانی، حسین بن محمد؛ المفردات فی غریب القرآن؛ بیروت: دارالعلم، ۱۴۰۴.
- رجیبی قدسی، محسن؛ رخشانی، رضوان؛ شمار پیامبران در قرآن و تحلیل انتقادی آن در تفسیر، حدیث و دیگر منابع اسلامی؛ نشریه علوم قرآن و حدیث، ۱۴۰۲.
- رضاییان، علی؛ مبانی سازمان و مدیریت؛ تهران: سمت، ۱۳۷۹.
- رضاییان، علی؛ اصول مدیریت؛ چاپ چهاردهم، تهران: سمت، ۱۳۸۲.
- رسولی، هاشم؛ آشتیانی، محمدحسین؛ المناقب ابن‌شهرآشوب محمدبن‌علی؛ قم: علامه، بی‌تا
- طباطبایی، علامه سید محمدحسین؛ تفسیر المیزان؛ ترجمه: سید محمدباقر موسوی‌همدانی؛ قم: دفتر انتشارات اسلامی، ۱۳۸۵.
- طبرسی، فضل بن حسن؛ مجمع‌البیان لعلوم القرآن؛ چاپ سوم، تهران: ناصرخسرو، ۱۳۷۷.
- طنطاوی، محمد؛ القصة فی القرآن الکریم؛ قاهره: هنضة مصر للطباعة و النشر و التوزیع، ۱۹۹۶.
- فرهنگی، علی‌اکبر؛ ارتباطات انسانی؛ جلد اول، چاپ دهم؛ تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا، ۱۳۸۵.
- کلینی، ابوجعفر محمد بن یعقوب؛ الکافی؛ تهران: دارالکتب الاسلامیه، ۱۳۸۸.

- گلداری، احمد؛ بررسی مهارت‌های ارتباطی حضرت موسی<sup>(ع)</sup> و دختران شعیب در قرآن؛ مجله مشکوه، ۱۳۹۲.
- لطفی، ع؛ چهره و ارتباط غیرکلامی در آموزه‌های قرآنی؛ مجله مشکوه، ۱۳۸۹.
- مجلسی، محمدباقر؛ بحارالانوار؛ چاپ دوم، بیروت: دار احیاء التراث العربی، ۱۴۰۳ ق.
- محمدی، علی؛ علی‌نژاد، فاطمه؛ تحلیلی بر مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان مؤلفه اصلی زمینه‌ساز توسعه صلح و دوستی در کتب درسی؛ نشریه رویش روان‌شناسی، ۱۳۹۶.
- مروتی، سهراب؛ قاسمی، یارمحمد؛ شکرپیگی و دارابی، نوع‌شناسی مؤلفه‌های ارتباط غیرکلامی در قرآن کریم؛ دین و ارتباطات، ۱۳۹۲.
- مطهری، مرتضی؛ سیری در سیره نبوی؛ چاپ بیست و سوم، تهران: انتشارات صدرا، ۱۳۸۰.
- معین، محمد؛ فرهنگ فارسی؛ چاپ بیست و پنجم؛ تهران: امیرکبیر، ۱۳۸۸.
- مکارم شیرازی، ناصر و دیگران؛ تفسیر نمونه؛ تهران: دارالکتب الاسلامیه، ۱۳۷۴.
- مهدوی‌راد، محمدعلی و زرسازان، عارفه؛ روش تربیت انسان در سیره انبیا از نگاه قرآن کریم؛ پژوهش دینی، ۱۳۸۵.
- هارچی، اون؛ ساندرز، کریستین و دیکسون، دیوید؛ مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی. ترجمه: خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت؛ چاپ ششم، تهران: رشد، ۱۳۹۲.
- هیکس، هربرت و گولت، ری؛ تئوری‌های سازمان و مدیریت، کلیات و مفاهیم؛ مترجم: گوئل کهن؛ تهران: اطلاعات، ۱۳۷۴.
- Barnard, Chester. (1993). "The Functions or The Executive", Cambridge, Harvard University Press, PP, 53- 68.
- Facione, Peter A. (2011). "Critical Thinking: What It is and Why It Counts". insightassessment.com. p. 26. Archived from the original (PDF) on 29 July 2013. Retrieved 4 August 2012.
- Goudarzi, Mahmoud. Nazari, Rsol.ehsany, M. (1391). Structural equation modeling effect on communication skills and management skills of sports administrators. applied research in sport management, Volume 1, Number Ss20(Persian).
- Kreitner, R and Skinicki, A. (2003). Organizational Behavior. Mc Graw Hill Press. 6 th Edition, pp: 2- 24.
- schermerborn, john R. (1993). Management for Productivity. NewYork: Wiley, Fourth edition.
- VERBI Software. Consult. Sozialforschung GmbH. (2021). MAXQDA 2021 [Computer software]. Berlin, Germany. Retrieved from <https://www.maxqda.com/>
- Wilensky, H. L. (1967). Organizational intelligence: Knowledge and policy in government and industry (Vol. 19). New York: Quid Pro Books.

