

## بررسی هنجارهای اخلاقی ناظر به فرایند ارتباط گفتاری برپایه آیات و روایات<sup>۱</sup>

محمدحسن باجلان\*  
محمد تقی 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 برپایه نحوه ارائه و پردازش اطلاعات، «استنادی و تحلیلی - استنتاجی» است. برپایه یافته‌های تحقیق، در هر دو معنای فرایند («واسیع» 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 مهروزی در مرحله آغاز، استوارگویی در مرحله جریان، تکریم و سپاسگزاری در مرحله پایان، و محاسبه و بازخوردگیری پس از پایان، محورهای اصلی این هنجارهای است. 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).  
m.h.bajelan@chmail.ir  
\*\*. استاد گروه علوم قرآن و حدیث دانشگاه قم و مدرس دروس معارف اسلامی.  
mt-diari@yahoo.com  
\*\*\*. دانشیار گروه علوم تربیتی دانشگاه قم.  
an\_faghihi@qom.ac.ir  
\*\*\*\*. تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۲۵

### طرح مسئله

یکی از اقسام ارتباطات انسانی، ارتباط گفتاری است. ارتباط گفتاری رابطه‌ای است که از راه گفت و شنود و بیشتر با بهره‌گیری از نشانه‌ها و پیام‌های غیر کلامی («زبان تن» و «فرازبان») برقرار می‌شود. همچنین 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 دریجه تعالیم اسلامی، به هنجارهای اخلاقی ناظر به هر مرحله از مراحل پنج‌گانه فرایند ارتباط گفتاری بنگریم.

واژه «هنچار» در دانش‌های متعددی از جمله علوم اجتماعی، اخلاق و روان‌شناسی به کار می‌رود. در کاربرد لغوی، هنجار (در انگلیسی مترادف *norm*)، به معنای 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 نکوهش یا بازخواست قرار می‌دهد، و «نابه‌هنچاری» به معنای 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 به‌هنچار از نابه‌هنچار، سه ملاک وجود دارد: ملاک آماری، ملاک روانی، ملاک اجتماعی. طبق ملاک آماری، رفتار نابه‌هنچار، براساس فراوانی آماری تعریف می‌شود. در ملاک روانی به «غیرطبیقی بودن رفتار» و پریشانی شخصی توجه می‌شود. در ملاک اجتماعی، جامعه‌شناسان و مردم‌شناسان، رفتاری را نابه‌هنچار و منحرف می‌دانند که نه تنها باعث شکسته شدن 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 نابه‌هنچار و غیرعادی تلقی خواهد شد. با توجه به مفهوم لغوی طبیعی و به‌هنچار<sup>۱</sup> و غیرطبیعی و نابه‌هنچار،<sup>۲</sup> می‌توان گفت به‌هنچار 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 به‌هنچار 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 زیان نمی‌زند. (ر. ک: فقیهی، ۱۳۹۳؛ فرهنگ آکسفورد، مدخل Norm) از دیدگاه اسلام ملاک‌های بـهـنـجـار و نـابـهـنـجـار مـبـتـیـبـرـ مـبـانـیـ ثـابـتـ است. منظور از «مبانی» ویژگی‌های طبیعی، شناختی و گرایشی‌ای هستند که در انسان‌ها به صورت فعال وجود دارند و منشاً و مبنای ادراکات، امیال، کشش‌ها، صفات و فعالیت‌های انسان‌اند. به عبارت دیگر، مبانی همان هستی‌ها، قابلیت‌ها و ویژگی‌های انسانی‌اند که خواسته‌ها و عملکردها از آنها پدید می‌آیند. (باقری، ۱۳۸۸: ۸۹) برای نمونه، در حوزه ارتباط گفتاری، برپایه آیه «... فَلَا تَقْلِيلٌ لَهُمَا أَفَّ وَلَا تَنْهَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيًّا» (اسراء / ۲۳) «أَفَ» گفتن به پدر و مادر نابهـنـجـار، و کریمانه سخن گفتن با آنان بـهـنـجـار است. مبنای این بزرگداشت، کرامت ذاتی الهی آدمی و میل به احترام و نیاز به محبت از سویی، و تنافی داشتن بـذـبـانـیـ باـ والـدـینـ باـ بـدـیـهـیـاتـ اـخـلـاقـیـ وـ آـسـیـبـزاـ بـودـنـ آـنـ اـزـ سـوـیـ دـیـگـرـ است. به سبب مـبـتـیـ بـودـنـ هـنـجـارـهاـ بـرـ فـطـرـتـ الـهـیـ وـ نـهـادـ اـخـلـاقـیـ بـشـرـ، مـیـ تـوـانـ گـفـتـ بـیـشـترـ آـنـهاـ درـ مـیـانـ هـمـهـ اـنـسـانـهاـ وـ جـوـامـعـ مشـتـرـکـ است. باـ اـینـ هـمـهـ، هـنـجـارـهـاـ اـسـلـامـیـ اـزـ آـنـ روـ بـاـ هـنـجـارـهـاـ مـادـیـ صـرـفـ مـتـفـاـوتـانـدـ کـهـ مـبـتـیـ بـرـ آـمـوزـهـاـ وـ خـواـسـتـ وـ اوـامـرـ وـ نـواـهـیـ الهـیـانـدـ، نـهـ اـنـدـیـشـهـ وـ خـواـسـتـهـ بـشـرـیـ. برـایـ مـثـالـ، درـ اـخـلـاقـ اـسـلـامـیـ، هـنـجـارـ مـحـاسـبـهـ نـفـسـ درـ حـوـزـهـ گـفـتـهـاـ وـ شـنـیدـهـاـ، عـلـاـوـهـ بـرـ باـزـتـابـ وـ پـیـامـدـاـشـتـنـ آـنـهاـ وـ مـسـؤـلـیـتـ دـنـیـاـیـیـ درـ بـرـاـبـرـ آـنـهاـ، مـبـتـیـ بـرـ باـورـمـنـدـیـ بـهـ وـجـودـ رـسـتـاخـیـزـ وـ نـاظـرـانـ مـتـعـدـدـ (فرـشـتـگـانـ الهـیـ وـ ...) وـ نـاظـرـ آـرـمـانـیـ (خـدـاـونـدـ) درـ هـسـتـیـ وـ اـینـ اـنـدـیـشـهـ اـسـتـ کـهـ هـیـچـ سـخـنـیـ نـانـوـشـتـهـ نـمـیـ مـانـدـ وـ هـیـچـ شـنـیدـهـاـ اـزـ کـارـنـامـهـ آـدـمـیـ مـحـوـ وـ نـابـودـ نـمـیـ شـوـدـ، وـ اوـ درـ رـوـزـ رـسـتـاخـیـزـ بـایـدـ پـاـسـخـگـوـیـ آـنـهاـ باـشـدـ. (ر. ک: توـبـهـ / ۱۰۵؛ انـفـطـارـ / ۱۲ـ - ۱۰ـ؛ قـ / ۱۸ـ)

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

در توضیح عبارت «فرایند» در عنوان پژوهش نیز گفته است ارتباط را «فرایند» یا «فراگرد» دانسته‌اند. (درباره «جریان، فراگرد، فراگرد تراکنشی و فرایند»، ر. ک: محسنیان‌راد، ۱۳۹۳: ۴۰؛ میلر، ۱۳۸۰: ۵۰؛ فرهنگی، ۱۳۹۳: ۱۳۹۳) «اصطلاح فرایند در وسیع ترین معانیش طریقی است برای ادراک و واکنش در برابر جهانی که در آن زندگی می‌کنیم ... و دربرگیرنده کلی است که پیوسته در جریان است». (میلر، همان) در

رایج‌ترین معانی نیز فرایند<sup>۱</sup> 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 («واسع» و «خاص»)، در کانون توجه بوده است؛ معنای وسیع با نظر به محتوا، و معنای خاص با نظر به صورت و شکل. (مراحل پنج گانه) گویا بررسی فرایند جامع و پنج مرحله‌ای ارتباط گفتاری، تاکنون در هیچ کتاب و مقاله‌ای موضوع پژوهش مستقل قرار نگرفته است. این نیز گفتنی است که عمدۀ 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 غیرحضوری و از طریق وسائل ارتباط جمعی).

اینک توضیح هنجره‌های هر مرحله از مراحل پنج گانه ارتباط گفتاری، برپایه آیات و روایات.

#### الف) اندیشیدن در مرحله پیش از آغاز (اول اندیشه و انگهی 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. علی‌الله در این باره می‌فرماید:

لِلْإِنْسَانِ فَضْيْلَتُهُ: عَقْلٌ وَ مَنْطَقٌ؛ فِي الْعُقْلِ يَسْتَفِيدُ وَ بِالْمَنْطَقِ يُفْعَلُ. (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 روبرو می‌شد. بر همین اساس، «تکیه‌گاه اندیشه بودن» را یکی از کارکردها و نقش‌های زبان بر Shermanه‌اند. (درباره خاستگاه و کارکردهای زبان، ر. ک: نجفی، ۱۳۹۰: ۳۵؛ یول، ۱۵: ۲۰۰۶ – ۱) با این همه، باید توجه داشت که اندیشه نیز پشتوانه گفتار است. برپایه همین مبانی، یعنی «تأثیر اندیشه بر گفتار» و «تأثیر گفتار بر اندیشه» (درباره این دو مبنای ر. ک: میرشاه‌جعفری و دیگران، ۱۳۸۹: ۳۵) در روایات گفته‌اند:

وَ تَجَبَّبُ ارْتِجَالَ الْكَلَامِ. (مجلسی، ۱۴۰۳: ۷۵ / ۱۰۴)

از بدیهه‌گویی و بی‌اندیشه سخن گفتن بپرهیز.

لزوم و ثمرة تقدم تفکر بر تکلم، از این آیه شریفه نیر بر می‌آید:

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

در تفسیر مجتمع‌البيان در شرح آیه مذکور آمده است: «از صفاتِ صاحبانِ خرد این است که در آفرینش آسمان‌ها و زمین «می‌اندیشند» و آنگاه «می‌گویند»: ...». (طبرسی، ۱۴۱۵ / ۲: ۴۷۳۹) این آیه شریفه و نظایر آن (حج / ۲۶؛ ابراهیم / ۲۶ - ۲۴) مؤید این مدعاست که سخن‌پاک از اندیشه‌پاک سرچشمه می‌گیرد.

در این باره توجه به این نکته نیز لازم است که «ارتباط، فرایندی برگشت‌ناپذیر است و ممکن است یک ارتباط کلامی نادرست، محضی 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 به‌هنچار 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 به‌هنچار سخن گفتن باشد.

#### ۱. چه بگوییم؟ (بررسی محتوا)

پیش از سخن گفتن، باید به محتوا و درونمایه آن اندیشید؛ زیرا برپایه روایات، اندیشه‌کردن در اینکه «چه بگوییم»، گوینده را از لغتش و پشمیمان شدن که «چرا گفتم» باز می‌دارد:

أَصْلُ السَّلَامَةِ مِنَ الذَّلَلِ الْكَفْرُ قَبْلَ الْفَعْلِ وَ الرَّوْيَةُ قَبْلَ الْكَلَامِ. (آمدی، ۱۳۶۰: ۲۷۳۵)  
اساس مصون ماندن از لغتش، 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 / ۵۶؛ قصص / ۳۴) آرامش‌بخش و امید‌آفرین (یوسف / ۸۷) و مورد «علاقة» و «نیاز» و «صلاح» مخاطب. (طه / ۴۴؛ رعد / ۱۷؛ هود / ۸۸)

### ۲. چگونه بگوییم؟ (روشناسی)

«چگونه گفتن» به قدر «چه گفتن» مهم است، بلکه گاه مهم‌تر. تأثیر شیوه بسته‌بندی و عرضه کالا در فروش هرچه بیشتر آن، نشان و مصدقی اهمیت روش است. علی‌<sup>۱۷۶</sup> در سخنی به ضرورتِ روش‌شناسی در گفتار اشاره کرده‌اند:

ایاکَ وَ الْكَلَامَ فِيمَا لَا تَعْرُفُ طَرِيقَتَهُ وَ لَا تَعْلَمُ حَقِيقَتَهُ؛ فَإِنَّ قَوْلَكَ يَدْلُلُ عَلَيْكَ عَقْلِكَ، وَ عَبَارَتِكَ تُسْبِحُ عَنْ مَعْرِفَتِكَ. (آمدی، ۱۳۶۰: ۱۰۹۵۷)

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

اندیشیدن به چگونگی بیان سخن، یاری می‌رساند تا رشته کلام از دست نرود و سخن‌گو به موضوعات متفرقه پردازد و از اتفاق وقت و تنش روحي 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 پردازد 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 مناسب 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 رویت آمده است:

إِنَّ عَيسَى بْنَ مَرِيمَ<sup>۱۷۷</sup> قَامَ فِي بَنِي إِسْرَائِيلَ، فَقَالَ: يَا بَنِي إِسْرَائِيلَ، لَا تُحَدِّثُوا بِالْحِكْمَةِ الْجُهَالَ فَتَظْلِمُوهَا، وَ لَا تَمْنَعُوهَا أَهْلَهَا فَنَظَلِمُوهُمْ. (مجلسی، ۱۴۰۳: ۲ / ۶۶)

عیسی بن مریم<sup>۱۷۷</sup> در میان بنی اسرائیل ایستاد و گفت: «ای بنی اسرائیل! [نایجا] با نادانان [= ناالهلان] از حکمت مگویید که در این صورت، به حکمت ستم کرده‌اید، و آن را از اهلش دریغ نورزید، و گرنه 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 بлагت - که شاهکار قرآن و متون اسلامی نظیر نهج‌البلاغه به‌شمار می‌آید - رعایت انواع تناسب‌ها و سخن گفتن به مقتضای حال است. در صدر این

جایگاه، قرآن کریم تناسب‌های گوناگون (تناسب زمان و زبان، تناسب موقعیت و ...) را در حد 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. هرقدر شمار مخاطبان و پراکندگی آنها از جهت خصلتها و علائق 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 چه گونه رفتار کند و همین بستر ساز برقراری ارتباط گفتاری به‌هنچار 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 الْأَيَّامَ لَمْ يَغْفَلْ عَنِ الْأَسْتِدَاءِ. (حرانی، ۱۳۷۲: ۸۹۸)  
هر کس به وضع زمانه آشنا باشد، از آمادگی غفلت نمی‌ورزد.

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

شَدَّةُ الْغَضَبِ تُغَيِّرُ الْمَنْطَقَ. (مجلسی، ۱۴۰۳: ۶۸ / ۴۲۸)  
خشم شدید سخن را دگرگون می‌سازد.

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

دَأْوُ الْغَضَبَ 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 پیش گفته برگرفته از این حدیث باشد که: «لِكُلِّ مَقَامٍ مَقَالٌ». (آمدی، ۱۳۶۰: ۵۷۸)

نمونه‌ای از سخن گفتن بحا و به تناسب مکان و موقعیت، گفت‌وگوی جمفر طیار در جوشه است. او نماینده رسول خدا علیه السلام 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 $\text{ عليه السلام}$  روشن ساخت و باعث گرایش نجاشی به اسلام و مصون ماندن مسلمانان از تعرض کفار قریش شد. (قرائتی، ۱۳۷۲: ۸۶)

### ب) اعتمادآفرینی و مهروزی در مرحله آغاز

شایسته است ارتباط گفتاری، مانند هر رابطه اجتماعی دیگر، اعتمادآفرین، امنیت‌آور و آرامش‌بخش باشد. از اسباب مهم ارتباط $\text{ به هنجار}$ ، 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 مهروزی در آغاز گفتار، سفارش‌هایی آمده، که یاد و نام خدا و سلام کردن از جمله آنهاست.

#### ۱. نام و یاد خدا

خداآنده نام‌ها و اوصاف نیک $\text{ بی شماری}$  دارد که شایسته است سخن را با یکی یا شماری از آنها آغاز کرد و از او برای کامپیوی در این زمینه مدد جست؛ زیرا نام و یاد خدا، آرامش‌بخش و روح‌فزاست و «دل‌ها جز به یاد او آرام نگیرد و روان‌ها جز به دیدار او آرامش نپذیرد». (محدث قمی، *مفاتیح الجنان: مناجات الذکرین*) اساساً اسلام با هدفمندساختن 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 حلّوت ایمانی و آرامش و جهت می‌بخشد. (ر.ک: حکیمی، محمدرضا و دیگران، ۱۳۹۳: ۹۶، ۱۱۳، ۱۷۴)

#### ۲. سلام کردن

«سلام» کلیدوازه آغازین ارتباط گفتاری و شعار شریعت اسلامی است. (مجلسی، ۱۴۰۳: ۷۶ / ۱۲) سلام‌دهنده به طرف مقابله اطمینان می‌دهد که من، هم تندرستی تو را خواستارم، هم آسوده‌خاطر باش که از جانب من به تو گزندی نمی‌رسد. برای 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 بخشدند تا فضای صمیمیت و سلامت بر جامعه سایه بگستراند؛ چنان‌که پیامبر اکرم $\text{ عليه السلام}$  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 انس»، سلام‌دهنده به‌آسانی 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 التَّوَاضُعِ أَنْ تُسَلِّمَ عَلَيَّ مَنْ لَقِيتَ. (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 به‌راحتی با دیگران ارتباط برقرار کنند. وقتی مجال گفت‌و‌شنود 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 فعال رو آورد. بهترین کار برای آب‌کردن 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 در می‌باید با چه کسی روبرو 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 ﷺ و پیشوایان معصوم ﷺ 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 می‌کرددند.

رسول اکرم ﷺ در این باره فرموده است:

الْعَجْزُ ثَلَاثَةُ – إِلَيْ أَنْ قَالَ – الْثَّانِيَةُ: أَنْ يَصْحَّبَ الرَّجُلُ مِنْكُمْ الرَّجُلَ أَوْ يُجَالِسَهُ يُحِبُّ أَنْ يَعْلَمَ  
منْ هُوَ وَ مِنْ أَنَّ هُوَ فَيُفَارِقَهُ قَبْلَ أَنْ يَعْلَمَ ذَلِكَ. (کلینی، ۱۴۰۱: ۲ / ۶۷۱)

سه چیز [اشان] 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 ﷺ فرموده است:

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

بنابراین، ارتباط گفتاری به هنجار، برپایه اندیشه‌ورزی، با سلام و احوال‌پرسی و گفت‌وگوهای کوتاه و خدمتی آغاز می‌شود. معمولاً این‌گونه آغاز کردن مکالمه‌ها، مشوق و زمینه‌ساز گفت‌وشنود‌بیشتر 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؛ ۹۱۴، ۵۷۰)

در قرآن مفاهیم و کلیدوازه‌های 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، طبیه، علیا، بُر، تقوی»، و از آن‌سو با ویژگی‌هایی مانند «زور، خبیثه، لاغیه، سوء، اثم، عداون، 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.

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

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا \* يُصْلِحُ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَيَعْفُرُ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ:  
(احزاب / ۷۱ - ۷۰)

ای کسانی که ایمان آورده‌اید، از خدا پروا دارید و سخنی استوار گویید تا اعمال شما را به صلاح آورد و گناهاتتان 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 عمدۀ گفت‌و‌گوها سه چیز است: معرفی خویشتن و خودافشاری؛ معرفی دیگری و دیگرافشاری؛ انتقال اطلاعات علمی. بنابراین، در مرحله جریان و در هر سه محور پیش گفته، 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 قهقهه‌خانه‌ای تا درس گفتارهای علمی، از جمله 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 خودافشاری 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 خودافشاری 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 بازنمودن 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 می‌دهند. گوش‌سپردن به غمنامه‌های چنین دردمندانی و شکیبایی در آن، کاری است به هنچار و سزووار:

من السُّوَدَّ الصَّبُّ لاستماع شَكْوِيَ الْمَاهُوفُ. (آمدی، ۹۴۴۳: ۱۳۶۰)  
شکیبایی در گوش سپردن به شکوا و ناله دردمند، نشان بزرگواری و آقایی است.

درباره نقش ارتباطی زبان نیز باید گفت، معرفی خویش و خودافشاری، برای پیشبرد گفت‌و‌گو و نیز یافتن نقاط مشترک و تشویق مخاطب به خودافشاری 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 خودافشاری نابجا و خودستایی ناپسند باشد. در روایات اسلامی و سیره گفتاری معصومان ﷺ به معرفی خود در گفت‌و‌گو سفارش و در عین حال بر لزوم قابل اعتمادبودن مخاطب در خودافشاری 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 خوار و خفیف کند. امام صادق علیه السلام به یکی از یارانش فرموده است:

لَا تُخْبِرُ النَّاسَ يَكُلُّ مَا أَئْتَ فِيهِ فَتَهُونَ عَلَيْهِمْ. (همان: ۷ / ۲۳۶)  
مردم را از تمام آنچه در آن هستی [کاستی‌ها و رازهای خود] آگاه نکن که نزد ایشان خوار می‌شون.

به هر حال، «در مبادله خودافشاری باید به عوامل زیر توجه کنیم؛ تعداد خودافشاری‌ها؛ عمق خودافشاری‌ها؛ خودافشاری‌های غیر کلامی و کلامی؛ محیط، سن، جنسیت، و شخصیت تعامل کنندگان؛ پایگاه و نقش‌های تعامل کنندگان؛ زمانبندی افشاها؛ دادن بهترین پاسخ‌ها به خودافشاری‌های مراجع». (هارجی، ۱۳۹۳: ۲۶۸)

## ۲. گفت و گو درباره دیگران

هنچارهای مهم در این عرصه، منصفانه و به نیکی سخن گفتن، گمان نیکبردن و رازداری است. قرآن کریم به طور خاص به «عدالت در داوری» (مائده / ۴۲) و به گونه عام «عدالت در گفتار» سفارش می‌کند: «وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدُلُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ؛ وَ چون سخن گویید، دادگری کنید، هر چند [به زیان] 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 بر می‌آید 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، گناهانی مانند غیبت، تهمت، سخن‌چینی، عیب‌جویی، ناسزاگویی، نفرین و تمسخر حرام است. رسول اکرم ﷺ می‌فرماید:

إِنَّ اللَّهَ حَرَمَ مِنَ الْمُسْلِمِ دَمَهُ وَ مَالَهُ وَ عِرْضَهُ وَ أَن يَظْهُرَ بِهِ السُّوءُ. (فیض کاشانی، ۱۳۷۶: ۵)  
خداؤند خون و دارایی و آبروی مسلمان را بر دیگران حرام کرده و همچنین است گمان بد بردن درباره او.

## ۳. گفت و گو 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 و ۱۴۳؛ اعراف / ۱۵۲؛ حج / ۳۳؛ طه / ۵۱) البته هر راستی را نیز نباید به هر کس و هرجا بازگفت:

لَا تَكُونُ صَادِقًا حَتَّىٰ تَكُنْ بَعْضَ مَا تَعْلَمَ.  
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 يُكُلُّ مَا تَسْمَعَ فَكَفِي بِذَلِكَ حُرْقًا.  
همه شنیده‌های خود را بازمگو؛ 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 خدمتمند می‌فهمد که دانسته‌های ایش در برابر مجهولات بی‌شمار و نامحدودش اندک است؛ لذا به خود اجازه نمی‌دهد در هر موضوعی اظهار نظر کند. چنین کسانی از بیماری خوددانابینی واهی پیراسته‌اند. رسول اکرم ﷺ در سفارش به ابوذر فرموده است:

يا اباذر، إذا سُئلَتَ عن عِلْمٍ لَا تَعْلَمُهُ فَقُلْ «لَا أَعْلَمُهُ» تَتَجَّعُ مِنْ تَبَعِهِ وَ لَا تُفْتَنَّ التَّاسَّ يَمَا لَا  
عِلْمَ لَكَ بِهِ تَتَجَّعُ مِنْ عَذَابِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ. ( مجلسی، ۱۴۰۳: ۷۶ / ۷۷ )  
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 پشتونه دانش می‌فرماید:

بَلْ كَذَّبُوا بِمَا لَمْ يُحِيطُوا بِعِلْمِهِ. (یونس / ۳۹)  
بلکه چیزی را دروغ نشمردند 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 آنها باید ترتیب اثر بدهد که بر پایه علم و اطمینان استوار باشد نه بر اساس «شایدها». یکی از سرچشممهای اصلی دورتهای درگیری‌ها و انحراف‌ها – چه در زندگی فردی و چه در حیات اجتماعی – گفته‌های بی‌پایه و نادرست است. اظهار نظرهای قاطعانه براساس 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.

برپایه باورهای دینی، انسان خداباور مجاز نیست براساس گمانه‌زنی‌ها و پنداشته‌های خود، هرچه می‌خواهد بگوید، و نباید در پی چیزی برود که اطمینان بخش 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 وَالْقُوَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولاً». (اسراء / ۳۶)

#### د) تکریم و سپاس در مرحله پایان

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

هوایپیماست 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 ری شهری، ۱۳۸۶: ۲۹۳ / ۳) 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 نماند، باید به گفتار خویش خانمه دهنده 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 گهیر وقت و عمر گران‌مایه خود و دیگران جلوگیری کرد. علی عَلِيٌّ می‌فرماید:

الكلامُ كالدَوَاءِ؛ قليلُه يَفعُ و كثيرةُ قاتل.

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 می‌طلبدند. 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 ری شهری، 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، ختیم‌کردن سخن بدون ایضاح کامل آن، نارواست. این موضوع به‌ویژه در پاسخ به شباهه‌های 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 بی انگیزگی خریدار سخن نیست. یکی از راههای تشخیص این خستگی، توجه به رفтарهای غیر کلامی (قطع تماس، چشمی مخاطب با گوینده، گفت و گوی مخاطب با شخص مجاور و گوش ندادن به سخن‌گو، 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 هم صحبتی و گفت و گو 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 بَصَعْدُ 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: «وَآخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنَّ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ». (یونس / ۱۰)

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

## ۳. قالب و روش

با توجه به هریک از گونه‌های ارتباط گفتاری (گفت و گوی دو نفره، جمعی، مصاحبه، مذاکره، سخنرانی، میزگرد، مناظره و ...) می‌توان قالب مناسبی برای پایان دادن به گفت و گو برگزید. راهها و قالب‌های متعددی برای پایان بخشیدن به سخن هست، از جمله: جمع‌بندی مطالب پیش‌گفته؛ 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 گفت و شنود با خوش رویی و صمیمیت، تا مدت‌ها خاطره آن را در ذهن‌ها زنده نگه می‌دارد. بر همین اساس پیامبر ﷺ همواره در حال سخن گفتن لبخند می‌زد. (طباطبایی، ۱۳۸۳: ۱۱۱)

بدیهی است خدا حافظی باید «ساده و خلاصه، و گرم و دوستانه باشد». (گابور، ۱۳۸۵: ۱۰۵) دست دادن به هنگام خدا حافظی، نیز ترسیم‌گر پایانی مفید برای ارتباط گفتاری است. آنچه در همه این موارد نیک و بایسته می‌نماید، رعایت ادب در کنار مهروزی است؛ آنچه به خوبی در سیره رسول اکرم ﷺ آشکار است. از حضرت علیؑ نقل کرده‌اند که:

پیامبر ﷺ 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 گفت و گو نکرد مگر آنکه خود برخیزد و برود، و هیچ‌کس با پیامبر ﷺ سخن نگفت مگر آنکه خودش گفت و گو را قطع کند و ساكت بنشیند. (طباطبایی، ۱۳۸۳: ۸۲)

رفتار علیؑ با غیرهمکیش و بدرقه کردن او در پایان گفت و گوی حاصل از سفر مشترک، پس از رسیدن به دوراهی جدایی نیز برپایه همین هنجار اخلاقی صورت گرفته است. (ر. ک: محمدی ری شهری، ۱۳۸۶، ۳ / ۱۷۳)

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

پایان بخشیدن به سخن با مهروزی و خوش رویی و آرزوی خیر برای مخاطب و بیان لذت و بهره‌بردن خویش از هم صحبتی و گفت و گو، دستاوردهایی در بردارد، از جمله: سبب قطع ارتباط نمی‌گردد؛ اگر گفت و گو در قالب مناظره بوده است، به طرفین تفهمیم می‌شود که هدف از مناظره، راهیابی به حقیقت بوده است نه نزاع و برتری طلبی؛ چنان که برخوردهای نادرست و لغزش‌های زبانی (به تعبیر روایات: فلتات لسان) که هنگام گفت و گو رخ داده است، به فراموشی سپرده می‌شود و به کینه و دشمنی نمی‌انجامد. مطابق فرمایش علیؑ شایسته است هنگام دیدار افراد و برادران دینی با آن‌ان دست داد و خوش رویی و شادابی خود را آشکار ساخت تا هنگامی جدایی کدورت‌ها زدوده شده باشد:

إِذَا لَقِيْتُمْ إِخْوَانَكُمْ فَتَصَاحِبُوهُ وَأَظْهِرُوهُ لَهُمُ الْبَشَاشَةَ وَالْبُشَرَ، تَفَرَّقُوا وَمَا عَلَيْكُم مِّنَ الْأَوْزَارِ  
قد ذَهَبَ. (صدق، ۱۴۰۳: ۶۶۳)

### ه) محاسبه و بازخوردگیری پس از پایان

این هنچار را در دو محور پی‌می‌گیریم؛ یکی محاسبه (با خود)؛ دیگری بازخوردگیری (از دیگران).

#### ۱. محاسبه (خودارزیابی)

در کتاب‌های اخلاقی مسلمانان (کتاب‌های مستقل؛ *محاسبة 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 «خودتریبیتی» آن است که انسان همواره و از بامداد تا شامگاه مراقب گفته‌ها و کرده‌های خود باشد تا ناروا نگوید و کار ناشایست نکند.

پشتونه 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 احادیشی است که غالباً با عبارت و مضمون «محاسبه» نقل شده است، از جمله این حدیث امام کاظم علیه السلام:

يَا هَشَامُ لَيْسَ 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 کنسرن (اسکینر) است که سه مرحله دارد: مشاهده خود، خودسنجدی، خودتقویتی. (ر. ک: دیلمی، ۱۳۹۴: ۲۲۳) اما، ضمن ارزشمند شمردن این یافته دانش بشری، در سنجش آن با رهارود 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 پشتونه ایمانی و سازوکار نظارات‌مداری توجیهی 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. هر کس 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 «وَشَارُهُمْ فِي الْأَمْرِ (آل عمران: ۱۵۹)؛ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَنَّهُمْ (شوری: ۳۸)»، در سخنان پیشوایان دین نیز تأکیدهای بیدارگر و انگیزش‌های دلنشیین 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 اقتضایات 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 برمنای «میل به احترام و نیاز به محبت» سخن‌ش را با «اعتماد‌آفرینی و مهروزی» 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 انسیس»، 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،

سخشن را به پایان ببرد. نیز در مرحله پنجم، بر مبنای «نظرارتمداری»، پس از دم فروبستن، با محاسبه و بازخوردگیری ارزیابی کند که چه گفته و چه نگفته، و چه شنیده و چه نشنیده و چه حاصل آورده است. برپایه معارف اسلامی، با بهره‌گیری از همه ظرفیت‌های برقراری ارتباط مفید و به هنچار، 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 مؤبدانه‌تر 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 (مفاهeme با عقل و مطابقت با دانش‌های قطعی بشری)، دلنشیانی (مخاطبه با قلب و همنوایی با عواطف پاک انسانی) و کارآمدی (گره‌گشایی از اندیشه و زدودن مشکلات فردی و اجتماعی)

معیار و ملاک هنچار شمردن رهنمودها و اصول و روش‌های پیش‌گفته به شمار می‌آید. استوار بودن بر مبنای هستی‌شناختی اخلاق اسلامی (هدفمندی جهان، وابسته و نیازمند بودن انسان به خدا یا همان فقر وجودی، و ...)، و نیز مبانی انسان‌شناختی اخلاق اسلامی (وابسته و نیازمند بودن انسان‌ها به یکدیگر، اختیار و آزادی انسان و توانمندی آدمی برای اخلاقی زیستن، و ...)، و مبانی معرفت‌شناختی اخلاق اسلامی (فطري 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 هنچارها بر آنها مبنی هستند.

جامعیت‌بی‌مانند و سازواری کامل عناصر نظام ارتباطی اسلامی، و نیز مبنای‌بودن آموزه‌ها و اوامر و نواهی الهی در آن، مایه تمایز این نظام هنچارها از نظام هنچارهای 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 هریک از این اهداف، به تناسب موضوع و نوع ارتباط، متفاوت است.

هنچارهای اخلاق اسلامی در حوزه ارتباط گفتاری، هم از نظر گستره فرایندی (پنج مرحله‌ای بودن اصل فرایند ارتباط گفتاری، چندمحوری بودن اندیشه‌ورزی، دوچندی و چهار مرحله‌ای بودن ارزیابی و ...) و هم از دید گستردگی سطوح و ساحت‌ها (ساحت‌های شناختی، عاطفی، رفتاری؛ مادی و معنوی؛ این جهانی و آن جهانی و ...)، و داشتن پشتونه و ضمانت اجرایی ویژه؛ جامع‌تر و متمایز از نگرش‌های صرفاً مادی و مبانی پوزیتیویستی و سکولار است.

ملاحظه این هنچارها و به کارگیری این رهنمودهای متعالی و همه‌جانبه‌نگر و سازوار، ضامن سلامت، هدفمندی، معناداری و دلنشیانی ارتباطات گفتاری است.

## منابع و مأخذ

۱. قرآن کریم.
۲. آمدی، عبدالواحد، ۱۳۶۰، *غیرالحکم و دررالکلم*، تهران، دانشگاه تهران.
۳. انوری، حسن، ۱۳۸۱، *فرهنگ بزرگ سخن*، تهران، سخن.
۴. ایروانی، جواد، ۱۳۸۶، *مهارات 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، *تکاهی دوباره به تربیت اسلامی*، تهران، مدرسه.
۷. حجتی، سید محمدباقر، ۱۳۶۵، *پژوهشی در تاریخ قرآن*، تهران، دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
۸. حر عاملی، محمد بن حسن، بی‌تا، *وسائل الشیعه*، بیروت، دار احیاء التراث العربي.
۹. حرانی، حسن بن شعبه، ۱۳۷۲، *تحف العقول*، تصحیح علی اکبر غفاری، تهران، کتابفروشی اسلامیه.
۱۰. حکیمی، محمدرضا و دیگران، ۱۳۹۳، *الحياة*، ج ۱۱، قم، دلیل ما.
۱۱. دیلمی، احمد و مسعود آذربایجانی، ۱۳۹۴، *اخلاق اسلامی*، قم، دفتر نشر معارف.
۱۲. ساجدی، ابوالفضل، ۱۳۸۸، *دین گرینی چرا؟ دین گرایی چه سان؟* قم، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی.
۱۳. سید رضی، ۱۳۷۹، *نهج البالغه*، ترجمه سید جعفر شهیدی، تهران، علمی و فرهنگی.
۱۴. صدقوق، محمد بن علی بن بابویه قمی، ۱۴۰۳، *الخطصال*، 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 البيان*، 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 توازنی اخلاق*، تهران، مؤسسه فرهنگی صراط.
۲۱. قراتی، محسن، ۱۳۷۲، *قرآن و تبلیغ*، تهران، سازمان چاپ و انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
۲۲. کلینی، محمد بن یعقوب، ۱۴۰۱، *الكافی*، تهران، دارالکتب الاسلامیه.

۲۳. کول، کریس، ۱۳۸۶، *کلید طلازی 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 هرجا*، ترجمه غلامحسین خانقایی، تهران، نسل نوآندیش.
  ۲۶. مجلسی، محمدباقر، ۱۴۰۳ ق / ۱۹۸۳ م، *بحار الانوار*، بیروت، مؤسسه الوفاء.
  ۲۷. محسنیان‌راد، مهدی، ۱۳۹۱، *ارتباطات انسانی*، تهران، سمت.
  ۲۸. محمدی ری‌شهری، محمد، ۱۳۸۶، *میزان الحکمه*، قم، سازمان چاپ و نشر دارالحدیث.
  ۲۹. مکارم شیرازی، ناصر و دیگران، ۱۳۷۷، *اخلاق در قرآن*، قم، مدرسه امام علی بن ابی طالب.
  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، راجر، ۱۳۸۰، *ارتباط کلامی*، ترجمه علی زکاوی قراگلو، 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 Khomeini Institute for Education and Research.
36. Yule, George, 2006, *The Study Of Language*, CAMBRIDGE UNIVERSITY PRESS, 3rdedn.

