

## نگاهی به اقتضانات اخلاقی در تعامل چهره به چهره از چشم انداز آموزه‌های اسلامی و با تحلیل روان شناختی

علی احمد پناهی\*

### چکیده

التزام به هنجارهای اخلاقی در روابط اجتماعی و به ویژه در تعامل چهره به چهره، از انتظاراتی است که به گونه‌های مختلف در آموزه‌های قرآنی و حدیثی مورد توجه قرار گرفته است. سوال اساسی این است که از چشم انداز اسلامی چه انتظارات اخلاقی در تعامل چهره به چهره وجود دارد و آثار روان شناختی التزام به هنجارهای اخلاقی چیست؟ در پژوهش پیش رو با روش پردازش توصیفی-تحلیلی، به تحلیل و تبیین برخی از اقتضانات اخلاقی تعامل چهره به چهره پرداخته می‌شود. با تامل در آموزه‌های قرآنی و حدیثی و با بهره‌گیری از تحلیل‌های روان شناختی می‌توان ادعا کرد که در آموزه‌های اسلامی و در راستای بهبود و پایداری روابط اجتماعی و به ویژه در تعامل چهره چهره، عناصری وجود دارد که التزام به آن‌ها فواید زیادی در بهبود روابط اجتماعی و به ویژه در افزایش کیفیت و کمیت تعامل چهره به چهره دارد. التزام به این عناصر اخلاقی در تعامل چهره به چهره، باعث تسهیل روابط اجتماعی، افزایش ادراک صحیح، افزایش سرمایه اجتماعی، افزایش حس همدلی، ارتقاء صمیمیت، توسعه همزیستی مسالمت آمیز و باعث افزایش اعتماد متقابل و کاهش تعارض‌های اجتماعی-فرهنگی می‌شود.

### کلیدواژه‌ها

تعامل چهره به چهره، قرآن کریم، احادیث، اقتضانات اخلاقی، صمیمیت، تسهیل روابط.

\* استادیار پژوهشکده علوم رفتاری پژوهشگاه حوزه و دانشگاه (Apanahi@rihu.ac.ir) | (تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۴/۰۵؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۶/۱۱)

## مقدمه

مهم‌ترین رسالت انبیاء و مهم‌ترین غایت آموزه‌های قرآنی و حدیثی، ترویج اخلاق و هدایت افراد به سوی سعادت و بهروزی است. حضرت ختمی مرتبت محمد مصطفی ﷺ مهم‌ترین رسالت خویش را ترویج و نهادینه کردن اخلاق می‌داند و می‌فرماید: من از آن رو برانگیخته شدم که اخلاق کریمه و صفات ستوده و انسانی را در بشر بکمال رسانم و پایان آرم<sup>۱</sup> (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۱۶، ص ۲۱۰). مهم‌ترین غایت و هدف قرآن کریم نیز هدایت، تربیت و معرفی رفتارهای بهنجار از نابهنجار است. قرآن کریم این هدف را در آیات مختلف بیان فرموده است و به ویژه در سوره بقره چنین آمده است: قرآن [کتابی] که مردم را راهبر و [متضمن] دلایل آشکار هدایت و [میزان] تشخیص حق از باطل است<sup>۲</sup> (البقره، آیه ۱۸۵). خداوند متعال در قرآن کریم و راستای تربیت و هدایت انسان‌ها از هیچ امری که در تربیت و در ترویج اخلاق بهنجار و نیکو، لازم است فروگذار ننموده است. قرآن کریم در این باره می‌فرماید: هیچ‌تر و خشکی، جز آنکه در کتابی مبین مسطور است<sup>۳</sup> (انعام، آیه ۵۹). یکی از عرصه‌های ضرورت التزام به اخلاق، در روابط اجتماعی و به ویژه در تعامل چهره به چهره است. روابط اجتماعی و به ویژه تعامل چهره به چهره از دامنه‌ای گسترده برخوردار است و همه آحاد جامعه به نحو گسترده به آن نیاز دارند. از چشم انداز حکماء و اندیشمندان و از جمله ارسطو، خواجه نصیر طوسی، مطهری، علامه طباطبایی، جوادی آملی و...، انسان موجودی اجتماعی و به اصطلاح مدنی بالطبع

۱. اِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ.

۲. أَلْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانِ.

۳. لَا رَطْبٌ وَلَا يَابِسٌ إِلَّا فِي كِتَابٍ مُّبِينٍ.

است (بهروزی لک، ۱۳۹۶، ص. ۲۳-۴۴) و اقتضای مدنی بودن انسان، آموختن قواعد ارتباطی و اقتضانات اخلاقی این عرصه است. اخلاق به معنای مجموعه ملکات نفسانی و خصائص روحی (سادات، ۱۳۶۸، ص. ۲۲) و به عبارت دیگر مجموعه صفات و ویژگی‌های درونی و ملکه شده که منشأ صدور کارهای نیک و رفتارهای بهنجار می‌گردد (مکارم شیرازی، ۱۳۷۷، ج ۳، ص. ۲۴) از ضرورت‌های حیاتی در روابط اجتماعی و فردی است. اخلاق یک جنبه بنیادی و فراگیر در کنش‌وری انسان دارد و تجلی آن در روابط اجتماعی بیشتر است. اخلاق، می‌تواند چگونه زیستن و چگونه رفتار کردن را به انسان بیاموزد و او را در تعامل اجتماعی و فردی و خانوادگی یاری رساند. اخلاق به آن‌دسته از کنش‌های اختیاری افراد اشاره می‌کند که حداقل به صورت بالقوه دارای تلویحات اجتماعی یا بین‌فردی بوده و تحت کنترل برخی از مکانیزم‌های درون‌روانی قرار دارد. اخلاق یک پدیده چندوجهی است که متضمن تعامل بین رفتار، افکار و هیجانات است (ملانی و جودیث ۱۳۸۹). ارتباط چهره به چهره از مصادیق مهم و دارای دامنه گسترده در تربیت اجتماعی است. شاید بتوان ادعا نمود که مهم‌ترین و نخستین جلوه تربیت اجتماعی در روابط چهره به چهره، رونمایی می‌کند و آثار و فواید زیادی از قبیل تسهیل روابط اجتماعی، افزایش صمیمیت، افزایش همکاری، کاهش تعارض و کشمکش، کاهش خطای شناختی و مصونیت بخشی از تحلیل‌های ناصواب را در پی دارد. به دلیل اهمیت و فواید فراوان تربیت اجتماعی و به ویژه در تعامل چهره به چهره، در فرهنگ اسلامی به مجموعه‌ای از هنجارها و آداب اجتماعی پرداخته شده است که بخشی زیادی از آن مرتبط به تعامل چهره به چهره است. در تعامل چهره به

چهره نیز دو عنصر نقش سازنده و اساسی دارد که یکی زبان گفتاری است و دیگری زبان بدنی و غیر کلامی. در آموزه‌های قرآنی و حدیثی به هر دو حوزه توجه خاص شده است. در دانش روان شناسی نیز، «توانایی ارتباط سازنده و به خصوص ارتباط کلامی و غیر کلامی در ارتباط چهره به چهره، از امتیازات مهم به حساب آمده و نقشی سازنده برای آن بیان شده است» (پناهی، ۱۴۰۲، ص ۱۸۲). زبان و ارتباط کلامی، نظام گسترده‌ای از نمادهاست که به انسان اجازه می‌دهد تا به شیوه‌هایی انسانی با دیگران تعامل کند. زبان از نمادهایی است که امکان برخورد با کنشگران اجتماعی و سر و سامان دادن به جهان اجتماعی خویش را در اختیار انسان قرار می‌دهد. نمادهای شفاهی در مقایسه با نمادهای غیرشفاهی از اهمیت بیشتری برخوردارند؛ چراکه معانی نهفته در آنها سریع‌تر و آسان‌تر انتقال پیدا می‌کند. هر آنچه که از طریق این نماد به دیگری انتقال می‌یابد، بر وی تأثیر قابل توجهی دارد. چنانچه کلام ما معنایی مثبت دربرداشته باشد، تأثیر اجتماعی مثبت و چنانچه معنایی منفی را انتقال دهد، کارکردی منفی را در پی خواهد داشت. به دلیل گستره زیاد روابط چهره به چهره و به دلیل اهمیت و نقش زبان گفتاری و غیر گفتاری (زبان بدنی) در تعامل چهره به چهره، انتظاراتی اخلاقی فراوانی برای این عرصه بیان شده است.

در پژوهش پیش رو تلاش شده با بهره‌گیری از روش پردازش توصیفی-تحلیلی به تحلیل و تبیین برخی از اقتضائات اخلاقی تعامل چهره به چهره از چشم انداز آموزه‌های قرآنی و حدیثی و با تحلیلی روان شناختی، پرداخته شود.

#### پیشینه

با تتبع و مطالعه‌ای که در رابطه با پیشینه موضوع انجام گرفت این نتیجه حاصل شد

که بحث مستوفایی و به ویژه با نگرش قرآنی و حدیثی در رابطه با موضوع پیش رو صورت نگرفته است و در برخی مقالات و کتاب‌ها، فی‌الجمله مطالبی بیان شده است. برخی از کتاب‌ها و پژوهش‌هایی که به نظر می‌رسید ارتباط بیشتری با موضوع پیش رو دارد عبارتند از:

۱. تابش، نصرت‌الله (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان مبانی روانشناختی تربیت اجتماعی از منظر آموزه‌های دینی، به مقایسه دیدگاه اندیشمندان مختلف درباره تربیت اجتماعی و مفاهیم و اصول آن پرداخته است.

۲. مختاری، مرتضی (۱۳۹۴) پایان‌نامه‌ای با عنوان بررسی تطبیقی اندیشه‌های تربیتی فارابی و روسو با تأکید بر تربیت اجتماعی، ضمن بیان و تحلیل اندیشه‌های فارابی و روسو درباره در سه مبنای فلسفی و اجتماعی اندیشه‌ها، آرای آنان را مورد نقد و نظر قرار داده است.

۳. پناهی، علی احمد (۱۳۹۵) در پژوهش با عنوان تربیت اجتماعی با تأکید بر آموزه‌های تربیتی-روان‌شناختی، به اقتضائات و بایدهای تحقق تربیت اجتماعی فرزندان، اشاره نموده است.

۴. شمشیری، محمد رضا (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان تربیت در نهج البلاغه (با تأکید بر تربیت اجتماعی)، اشاره‌ای ضمنی به تربیت‌پذیری نموده و برخی از احادیث علوی را تحلیل نموده است.

۵. فتحی و همکاران (۱۴۰۰) در مقاله‌ای با عنوان اصول تربیت گفتاری در قرآن کریم با تکیه بر بعد اجتماعی، به مواردی از اصول ارتباط اجتماعی از منظر قرآن کریم، پرداخته‌اند.

۶. اسدی و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان ارائه الگوی نظری تربیت

اجتماعی کودکان بر اساس آیات قرآن، به دسته بندی و توصیف آیات مرتبط با تربیت اجتماعی پرداخته و تلاش کرده یک الگوی نظری مبتنی بر آموزه‌های قرآنی ارائه دهد. ۷. پناهی، علی احمد (۱۴۰۲) در کتاب روان شناسی تبلیغ دینی با رویکرد اسلامی به برخی از اقتضائات تعامل چهره به چهره در تبلیغ دینی اشاره نموده است.

### روش پژوهش

بر اساس تقسیم بندی تحقیقات علمی بر اساس هدف، پژوهش حاضر در ردیف تحقیقات نظری و کاربردی قرار می گیرد. همچنین از روش توصیفی - تحلیلی نیز بهره گرفته می شود. یعنی پس از جمع آوری و دسته بندی مباحث و توصیف آن‌ها، به تحلیل و جمع بندی و نتیجه گیری از هر کدام پرداخته می شود. در تحقیقات توصیفی محقق به دنبال چگونه بودن موضوع است و می خواهد بداند پدیده متغیر یا مطلب چگونه است. به عبارت دیگر، این تحقیق وضع موجود را بررسی می کند و به توصیف منظم و نظامدار وضعیت فعلی می پردازد. تحقیقات نظری نیز تحقیقاتی هستند که اطلاعات و مواد اولیه تحقیق در روش کتابخانه ای گردآوری می شود و سپس با روش‌های مختلف استدلال، مورد تجزیه و تحلیل کیفی قرار گرفته و نتیجه گیری می شود (حافظ نیا، ۱۳۸۱). در پژوهش پیش رو تلاش شده به شاخص ترین و پر دامنه ترین آموزه‌های اخلاقی که در تعامل چهره به چهره وجود دارد و می تواند باعث تسهیل، بهبود، پایداری، کاهش تعارض، ادراک بهتر و... در تعامل چهره به چهره شود، پرداخته شود و از منابع اسلامی استنباط شده و تحلیل روان شناختی شود.

### یافته‌های پژوهش

با تتبع و ژرف اندیشی در قرآن کریم و احادیث مختلف، می توان ادعا کرد که یکی از جلوه های تربیت اجتماعی که دارای گستره وسیع و حیاتی می باشد، ارتباط چهره

به چهره است. با تأمل و تتبع در آموزه‌های اسلامی (قرآن و حدیث) می‌توان اقتضائات اخلاقی ارتباط چهره به چهره را استخراج و استنباط و توصیف نمود. در آموزه‌های اسلامی و به گونه‌ای مختلف (تصریحی، تلویحی، ضمنی و...) به اقتضائات اخلاقی در ارتباط چهره به چهره توجه شده است. برخی از اقتضائات اخلاقی که جلوه بیشتر و اهمیت بیشتری دارند و می‌توان ادعا نمود که فواید اجتماعی و ارتباطی و روان‌شناختی بیشتری نیز دارند عبارتند از:

#### **الف) گشاده‌رویی و رفتار هیجانی مثبت**

خوشرویی و گشاده‌رویی از مهم‌ترین عناصر در تعامل چهره به چهره است. نگاه عاطفی، گشاده‌رویی، لبخند ملیح و برخورداری از ژست متواضعانه، نقش زیادی در شکل‌گیری برداشت مثبت دارد. چهره عبوس، نگاه مغرورانه، برخورد سرد و بی‌توجهی به احساسات عاطفی دیگران در تعامل چهره به چهره، باعث شکل‌گیری احساس منفی می‌شود. به باور برخی از پژوهشگران، در چهره انسان شش هیجان مختلف و اساسی به روشنی از همان سالیان اولیه زندگی تجلی می‌کنند، که عبارتند از: خشم، ترس، شادی، غم، تعجب، و تنفر. البته این‌ها هیجان‌های اصلی انسانند و از آمیختن آن‌ها با هم دیگر؛ هیجان‌های متنوع دیگری نیز ایجاد می‌شوند (مثلاً شادی که رنگ غصه دارد، تعجب آمیخته با ترس و...). هر یک از هیجان‌های افراد پیامدهای خاص خود را در تعامل با دیگران دارد (Robbins and Judge, P 99-102). خوش‌رویی و گشاده‌رویی از هیجان‌های مثبت است که نقش سازنده در روابط بین فردی دارد. منظور از جنبه‌های مثبت عواطف، ابعادی از هیجان‌ها است که به نوعی با شادی، علاقه، دلسوزی، نیکی، فداکاری، همدردی، بخشش، محبت، الفت و دوست داشتن،

ارتباط دارد. بهترین روش در تعاملات اجتماعی، ارتباط عاطفی- عقلانی و گشاده‌رویی است؛ یعنی علاوه بر اینکه از بهترین یار زندگی، یعنی عقل کمک گرفته می‌شود و تصمیم‌گیری‌ها براساس هدایت و راهنمایی عقل انجام می‌گیرد، از عواطف پاك و احساسات دوستانه نیز بهره‌مند باشد (پناهی و جان بزرگی، ۱۳۹۶، ص. ۱۹۰-۱۹۱). با نگاه دوستانه و صمیمانه و اظهار محبت و علاقه به افراد، می‌توان دل آنان را مایل به خود نمود. خوشرویی و گشاده‌رویی<sup>۱</sup> (آل عمران، ۱۶۰) از توصیه‌های قرآنی در تعامل اجتماعی است. این نوع ارتباط، عاملی در تقویت روابط دوستانه و نزدیکی دلها و جذابیت روابط اجتماعی است. پیامد گشاده‌رویی و خوش‌زبانی، دلدادگی، محبت<sup>۲</sup> (کلینی، ۱۴۰۷، ج. ۲، ص. ۶۴۳)، شادی و نشاط است. خوشرویی، باعث پیوند دل‌ها شده و انسان‌ها را به همدیگر متمایل و علاقه‌مند می‌کند<sup>۳</sup> (کلینی، ۱۴۰۷، ج. ۲، ص. ۱۸۸ و ۱۰۷ و تمیمی آمدی، ۱۴۱۰، ص. ۱۱۵ و ۳۲۷). ترشرویی باعث دشمنی و خوشرویی و گشاده‌رویی باعث جلب محبت است<sup>۴</sup> (مجلسی، ۱۴۰۳، ج. ۷۵، ص. ۱۷۶). حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: گشاده‌رویی «دام دوستی و موجب انس دوستان است»<sup>۵</sup> (مجلسی، ۱۴۰۳، ج. ۷۴، ص. ۱۶۷). حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: نرمی گفتار، بند دل‌ها است و نرمی گفتار، از کرامت و بزرگی حکایت دارد<sup>۶</sup> (طبرسی، ۱۳۸۴، ص. ۹۸ و کلینی، ۱۴۰۷، ج. ۸، ص. ۲۴).

۱. فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَ لَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ.

۲. ثَلَاثٌ يُضْفِيْنَ وَ ذَ الْمَرْءُ لِأَخِيهِ الْمُسْلِمِ يَلْقَاهُ بِالْبَشْرِ إِذَا لَقِيَهُ....

۳. الْمَوَدَّةُ تُعَاطِفُ الْقُلُوبَ فِي إِتْنَالِفِ الْأَرْوَاحِ.

۴. الْبَشْرُ الْحَسَنُ وَ طَلَاقَةُ الْوَجْهِ مَكْسَبَةٌ لِلْمَحَبَّةِ ... وَ عُبُوسُ الْوَجْهِ وَ سُوءُ الْبَشْرِ مَكْسَبَةٌ لِلْمَقْتِ .

۵. البشاشة حباله المودة.

۶. لِيْنُ الْكَلَامِ قَيْدُ الْقَلْبِ. إِنَّ مِنَ الْكِرَمِ لِيْنَ الْكَلَامِ.

تحقیقات میدانی و تجربی نشان داده است که عواطف مثبت و تعامل محبت‌آمیز، به ارزیابی مثبت از دیگران می‌انجامد و عواطف منفی در برخوردها، به ارزیابی منفی منجر می‌شود. کسی که در ارتباطات و تعاملات خود، ما را تعریف و تمجید صادقانه و محبت‌آمیز می‌کند، در ما شادمانی و نشاط درونی ایجاد می‌کند (آرگایل، ترجمه مسعود گوهری انارکی و همکاران، ۱۳۸۳). استکبار و خودبرتربینی، باعث کدورت در روابط اجتماعی بوده و باعث سقوط و کاهش منزلت می‌شود (لقمان، ۱۸؛ ص، ۷۴ و نوح، ۷). هیجان مثبت (مثل گشاده‌رویی) باعث تحریک عواطف و افزایش تمایل افراد به ارتباط شده و همچنین زمینه پذیرش و مقبولیت را افزایش می‌دهد. حضرت پیامبر ﷺ وقتی عمرو بن مرّه به سوی قومش برای تبلیغ دین خدا گسیل داشت، به او فرمود: بر تو باد بر مدارا، سخن استوار گفتن و پرهیز از درشت‌خویی و خشونت و خودبرتربینی<sup>۱</sup> (محمدی ری شهری، ۱۳۸۰، ص. ۲۲۶). حرکات غیر کلامی چهره، به‌ویژه صورت شاد همراه با لبخند، تأثیری عمیق‌تر از زبان دارد و به طرف مقابل چنین القا می‌کند که دوستت دارم و از دیدار تو خرسندم. امام صادق ﷺ در تفسیر آیه کریمه: وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا، می‌فرماید: با همه مردم نیکو سخن بگویند؛ چه مؤمنان و چه مخالفان، با مؤمنان با چهره گشاده و نوید خیر و با مخالفان با رفق و مدارا، تا آنان را به ایمان جذب کنید<sup>۲</sup> (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۶۸، ص. ۳۰۹). گشاده‌رویی و محبت، تسهیل‌کننده روابط و باعث افزایش دوستی و پذیرش است. حضرت علی ﷺ می‌فرماید: دل‌های مردمان وحشی است، هر کس به آنها الفت

۱. عَلَيْكَ بِالرِّفْقِ وَالْقَوْلِ السَّادِدِ وَلَا تَكُ فَظًّا وَلَا غَلِيظًا وَلَا مُسْتَكْبِرًا.

۲. قُولُوا لِلنَّاسِ كُلِّهِمْ حُسْنًا مُؤْمِنِهِمْ وَمُخَالِفِيهِمْ أَمَا الْمُؤْمِنُونَ فَيَبْسُطُ لَهُمْ وَجْهَهُ وَبَشْرَهُ وَأَمَا الْمُخَالِفُونَ فَيَكَلِّمُهُم بِالْمَدَارَةِ لِاجْتِدَابِهِمْ فَإِنْ يَبَأْسَ مِنْ ذَلِكَ يَكْفُ شُرُورَهُمْ عَنْ نَفْسِهِ وَإِخْوَانِهِ الْمُؤْمِنِينَ .

جوید به او روی آورند<sup>۱</sup> (شریف الرضی، ۱۴۱۴، ص. ۴۷۷). حضرت علی علیه السلام همچنین گشاده‌رویی و محبت را دام دوستی و موجب انس دوستان معرفی کرده<sup>۲</sup> (مجلسی، ۱۴۰۳، ج. ۷۴، ص. ۱۶۷) و عامل محبت را به عنوان کارآمدترین عنصر تلقی کرد و می‌فرماید: شما نمی‌توانید مردم را با اموالتان به خود متمایل کنید بلکه آنان را می‌توانید با گشاده‌رویی و محبت به خود متمایل سازید<sup>۳</sup> (کلینی، ۱۴۰۷، ج. ۲، ص. ۱۰۳)

### ب) آغاز ارتباط با تحیت و سلام

گاهی یک سلام و احوال‌پرسی صمیمانه و نجیبانه، ذهنیت مخاطب را عوض می‌کند و فضای روان‌شناختی و عاطفی ارتباط را فراهم می‌سازد. نقش پذیرش عاطفی، همانند نقش محافظ است که بسیاری از آفت‌ها را می‌زداید و ارتباط را تسهیل می‌کند. سلام کردن، نقطه آغازین کنش‌های متقابل اجتماعی در تعامل چهره به چهره است و نخستین معنایی که بین دو کنشگر انتقال می‌یابد. سلام کردن از نمادهای معنادار شفاهی است که وقتی به زبان آورده می‌شود به واسطه معنایی که انتقال می‌دهد، هم بر خود فرد و هم بر طرف مقابل تأثیر می‌گذارد. از این روست که اسلام این مسئله را به عنوان یک سنت نیکو مورد توجه قرار داده و در قرآن مجید نیز آیات متعددی را بدان اختصاص داده است. قرآن کریم در یک جا می‌فرماید: پس چون به خانه‌ها در آمدید، به یکدیگر سلام کنید؛ درودی که نزد خدا مبارک و خوش است<sup>۴</sup> (النور، آیه ۶۱). در آیه دیگری می‌فرماید: ای کسانی که ایمان آورده‌اید، به خانه‌هایی که خانه‌های شما نیست داخل مشوید تا اجازه بگیرید و بر اهل

۱. قُلُوبُ الرِّجَالِ وَحُشِيَّةٌ فَمَنْ تَأَلَّفَهَا أَقْبَلَتْ عَلَيْهِ.

۲. البشاشة حباله المودة.

۳. قَالَ أَمِيرُ الْمُؤْمِنِينَ (ع): إِنَّكُمْ لَنْ تَسْعُوا النَّاسَ بِأَمْوَالِكُمْ فَسَعَوْهُمْ بِطَلَاقِ الْوَجْهِ وَحُسْنِ اللَّقَاءِ.

۴. فَإِذَا دَخَلْتُمْ بُيُوتًا فَسَلِّمُوا عَلَى أَنْفُسِكُمْ تَحِيَّةً مِنْ عِنْدِ اللَّهِ مُبَارَكَةٌ طَيِّبَةٌ.

آن سلام گویند. این برای شما بهتر است<sup>۱</sup> (النور، آیه ۲۷). قرآن کریم، همچنین توصیه فرموده تا در جواب سلام و تحیت دیگران، به نحوی شایسته پاسخ گوئیم تا بستر برای تعامل صمیمی و کریمانه آماده شود. قرآن، در این زمینه می‌فرماید: و چون به شما درود گفته شد، شما به [صورتی] بهتر از آن درود گویند، یا همان را [در پاسخ] برگردانید، که خدا همواره به هر چیزی حسابرس است<sup>۲</sup> (النساء، آیه ۸۶). خدای متعال بعد از وضع این هنجار در جامعه دینی، با روش‌های مختلف به جامعه پذیری افراد در این زمینه پرداخته است و بستر را برای التزام عملی و اخلاقی آحاد انسانی فراهم نموده است. به عنوان نمونه، پیامبرش را با وجود اینکه رهبر دینی جامعه بوده، از یک سو به سلام کردن به مردم امر نموده و از سوی دیگر نیز با التزام عملی که حضرت پیامبر ﷺ به این رفتار نیکو داشته، بستر و زمینه مناسبی در راستای نهادینه شدن و گسترش این هنجار اخلاقی و اسلامی در جامعه، ایجاد شده است. قرآن کریم در آیه ۵۴ سوره «انعام» به این مطلب اشاره دارد و می‌فرماید: و چون کسانی که به آیات ما ایمان دارند، نزد تو آیند، بگو درود بر شما! پروردگارتان رحمت را بر خود مقرر کرده است<sup>۳</sup> (انعام، آیه ۵۴).

خداوند متعال گستره کاربرد سلام را به فراتر از دنیای مادی کشانده و یکی از جلوه‌های تحیت در ملکوتیان و بهشتیان را نیز سلام دانسته و آن را ستایش می‌کند و می‌فرماید: الَّذِينَ تَتَوَفَّاهُمُ الْمَلَائِكَةُ طَيِّبِينَ يَقُولُونَ سَلَامٌ عَلَيْكُمْ. وَالْمَلَائِكَةُ يَدْخُلُونَ عَلَيْهِمْ مِنْ كُلِّ بَابٍ سَلَامٌ عَلَيْكُمْ. وَتَحِيَّتُهُمْ فِيهَا سَلَامٌ. لَا يَسْمَعُونَ فِيهَا لَغْوًا وَلَا تَأْتِيهِمْ إِلَّا قِيلاً سَلَامًا (نحل، آیه ۳۲؛ رعد، آیات ۲۳-۲۴؛ یونس، آیه ۱۰ و واقعه، آیات ۲۵-۲۶). سلام، به لحاظ لغوی یعنی

۱. يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَدْخُلُوا بُيُوتًا غَيْرَ بُيُوتِكُمْ حَتَّى تَسْتَأْذِنُوا وَتُسَلِّمُوا عَلَىٰ أَهْلِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَكُمْ .

۲. وَإِذَا حَضَيْتُمْ مِنْهَا فَأَحْسِنْ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا.

۳. وَإِذَا جَاءَكَ الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِآيَاتِنَا فَقُلْ سَلَامٌ عَلَيْكُمْ كَتَبَ رَبُّكُمْ عَلَىٰ نَفْسِهِ الرَّحْمَةَ.

تهی بودن از آفات ظاهری و باطنی؛ سلامت و یا سالم از هر عیب (قرشی، ۱۳۷۱، ج. ۳، ص. ۲۹۶). قرآن، سلام کردن را هنجاری فراگیر می‌داند که به زمان و مکانی خاص محدود نیست. هر جا کنشی متقابل صورت می‌گیرد، نخستین معنایی که آن کنش را جهت می‌دهد، سلام کردن است. سلام دادن، انتقال نوعی احساس امنیت اجتماعی از ناحیه کشگر به فرد مقابل است که به واسطه آن، ارتباطی توأم با امنیت اجتماعی برقرار شده و احساس خوشایندی به طرف مقابل انتقال می‌یابد. گسترش امنیت و نیز اعتماد متقابل اجتماعی، از مهم‌ترین کارکردهای سلام کردن و لازمه روابط چهره چهره است و سلامت ارتباطی را تضمین می‌کند. هرچند که سلام يك عبارت یا کلمه بیشتر نیست، اما در حکم نمادی است که بر اساس قرارداد اجتماعی معنایی خاص را انتقال می‌دهد. آیت الله مکارم شیرازی در این زمینه معتقدند: تحیت نیز باید جنبه الهی داشته باشد، همان گونه که همه آداب معاشرت باید چنین باشد. در تحیت، علاوه بر احترام و اکرام طرف مقابل، یادی از خدا نیز دیده می‌شود. در سلام کردن، سلامتی طرف مقابل از خداوند تقاضا می‌شود (مکارم شیرازی و دیگران، ۱۳۷۴، ج. ۲۳، ص. ۴۳۶). با نگاه روان‌شناسانه می‌تواند ادعا نمود که ارتباطی که با تحیت و سلام آغاز گردد، باعث افزایش محبت و پذیرش و باعث جذب مخاطب می‌شود. سلام و احوال‌پرسی صمیمانه و نجیبانه، بهترین و سهل‌ترین و پُدامنه‌ترین روش برای یک ارتباط دوستانه و صمیمانه است. شروع سخن و ارتباط با سلام و تحیت، باعث شکل‌گیری یک ذهنیت مثبت در مخاطب می‌شود و انگیزه او را برای ادامه ارتباط افزایش می‌دهد. سلام و تحیت، در پذیرش عاطفی و کنش عاطفی مخاطب و در تحول شناختی و تاثیر‌پذیری معرفتی و رفتاری مخاطب نقش سازنده دارد. خاتم انبیاء حضرت محمد ﷺ در این باره می‌فرماید: دلها بر محبت کسی که به آنها خوبی کند و بر

نفرت از کسی که به آنها بدی روا دارد، سرشته شده است<sup>۱</sup> (حرعاملی، ۱۴۰۹، ج ۱۶، ص. ۱۸۴). «همواره رابطه و پذیرش عاطفی، زمینه ساز تاثیرگذاری شناختی می‌شود» (پناهی و جان بزرگی، ۱۳۹۶، ص. ۱۸۹).

### ج) تعامل مبتنی بر ادبیات قابل فهم و شکل‌گیری ادراک درست

یکی از اقتضائات اخلاقی در تعامل چهره به چهره، بهره‌گیری از ادبیات گفتاری قابل فهم و درک برای مخاطب است. هر چه اعلان پیام صریح‌تر، ساده‌تر و هدف‌آن مشخص‌تر باشد، درک آن سهل‌تر شده و توسط مخاطب رمزگشایی خواهد شد. ساده‌سازی پیام از دو طریق امکان‌پذیر است: یکی ساده‌سازی محتوا و مفاد هدایت، و دیگری بکارگیری روش آسان در انتقال پیام. محتوا و ابزار انتقال پیام بایستی روشن و سهل‌الهضم باشد. بهره‌گیری از روان‌ترین روش‌های انتقال پیام از توصیه‌های قرآنی است<sup>۲</sup> (قمر، ۱۷). واژه یسّرنا به معنای آسان کردن است و آسان کردن قرآن برای ذکر این است که آن را طوری به‌شوننده بیان کنند که فهم محتوای پیام برایشان محقق شود و مخاطب خاص و عام هر يك به قدر فهم خود چیزی از آن بفهمد (طباطبایی، ۱۴۱۷، ج. ۱۴، ص. ۱۱۷). چنین راهبردی برای برقراری ارتباط با مخاطبان برخوردار از سطح دانشی اندک، مناسب‌ترین و کارآمدترین روش است. اگر کل پیام یا قسمتی از آن برای مخاطب نا مفهوم باشد، مکانیزم روانی او به کل پیام بی‌رغبتی و بی‌زاری نشان می‌دهد (سیف، ۱۳۶۸). شیوه ارتباطی آسان و روشن، از تعالیم اسلامی است و تعامل چهره به چهره بر آسان‌گیری و سهولت مبتنی است<sup>۳</sup> (وحید

۱. طُبِعَتْ (جِبِلَّتْ) الْقُلُوبُ عَلَى حُبِّ مَنْ أَحْسَنَ إِلَيْهَا وَ بُغْضٍ مَنْ أَسَاءَ إِلَيْهَا.

۲. وَ لَقَدْ يَسَّرْنَا الْقُرْآنَ لِلذِّكْرِ فَهَلْ مِنْ مُدَكِّرٍ.

۳. بعثت على الأمة الحنفية السهلة.

بهبهانی، ۱۴۲۶، ص. ۳۲۶). سهل‌گیری<sup>۱</sup> (بقره، ۱۵۵) و روشن‌سازی از شیوه‌های قرآنی بوده و بر لزوم رعایت آن (ساده و روشن‌گویی) در تعاملات اجتماعی، سفارش شده است<sup>۲</sup> (مائده، ۹۲ و عنکبوت، ۱۸). باید به گونه‌ای با افراد گفتگو نمود که برای او قابل فهم و درک درست باشد. در تعامل چهره به چهره، صمیمیت و اعتماد متقابل وقتی ایجاد می‌شود که مخاطب بتواند افکار و عقاید، امیدها و آرزوها و ترس‌ها و نگرانی‌های خود را با هم در میان بگذارند و احساس فهمیده شدن و پذیرفته شدن کنند. فقدان این مهارت موجب بروز بسیاری از سوء تفاهم‌ها، تنش‌ها، سوء برداشت‌ها، ادراکات ناصحیح، اسنادهای غلط، بی‌اعتمادی‌ها و تعارض‌های بین فردی می‌گردد (هلر، ترجمه سید علی میرزایی، ۱۳۸۳، ص. ۶).

#### ج) ارتباط کلامی و غیر کلامی نیکو در تعامل چهره به چهره

ارتباط کلامی نیکو<sup>۳</sup> (نساء، ۹)، گفت‌وگوی محترمانه<sup>۴</sup> (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴، ص. ۳۲۳)، مؤدبانه<sup>۵</sup> (تمیمی آمدی، ۱۴۱۰، ص. ۴۵۷)، گفتگوی نرم و لطیف<sup>۶</sup> (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۶۸، ص ۳۹۶)، گفت‌وگو با آهنگ صدای ملایم<sup>۷</sup> (لقمان، ۱۹)، صدا زدن با زیباترین نام<sup>۸</sup> (کلینی، ۱۴۰۷، ج ۲، ص. ۶۴۳) و توصیه به پرهیز از کلمات رکیک و زشت<sup>۹</sup> (مؤمنون، ۳)، از نمودهای روابط کلامی زیبا از چشم انداز دینی است. از

۱. یُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ.

۲. أَمَّا عَلَى رَسُولِنَا الْبَلْغُ الْمُبِينُ. وَ مَا عَلَى الرَّسُولِ إِلَّا الْبَلْغُ الْمُبِينُ.

۳. وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا.

۴. ثَلَاثَةٌ يُسْتَدَلُّ بِهَا عَلَى إِصَابَةِ الرَّأْيِ حُسْنُ اللَّقَاءِ وَ حُسْنُ الْإِسْتِمَاعِ وَ حُسْنُ الْجَوَابِ.

۵. عَوِّذُ لِسَانِكَ حُسْنَ الْكَلَامِ تَأْمِنُ الْمَلَامِ.

۶. وَ اعْلَمْ أَيُّ بَيْءٍ أَنَّهُ مَنْ لَأَنْتَ كَلِمَتُهُ وَ جَبَّتْ مَحَبَّتُهُ.

۷. وَ اغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنْ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتِ الْحَمِيرِ.

۸. وَ يَدْعُوهُ بِأَحَبِّ الْأَسْمَاءِ إِلَيْهِ.

۹. وَالَّذِينَ هُمْ عَنِ اللَّغْوِ مُعْرِضُونَ.

چشم انداز اسلامی، بهترین و شیواترین کلمات آن است که از انسجام زیبا برخوردار باشد، شیوا باشد، آزاردهنده و ملال آور نباشد و به اندازه باشد (نه زیاد و نه کم باشد) <sup>۱</sup> (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶، ص. ۲۱۰ و لیشی واسطی، ۱۳۷۶، ص. ۲۳۹). بنیاد خوش کلامی و سنجیده گویی، بر پایه مهربانی و خردمندی گوینده گذارده می شود و اگر کسی نرم و مهربان و حکیم نباشد سخن گفتن او نیز نرم و حکیمانه و شیرین نخواهد بود. اگر خداوند رحمان و رحیم این گونه مهربان و زیبا با بندگان خویش سخن می گوید چون او مهربان ترین مهربانان است «سَلَامٌ قَوْلًا مِنْ رَبِّ رَحِيمٍ» (یس، آیه ۵۸). انسان ها نیز به میزان گرمی و عشق و محبتی که به بندگان خداوند دارند در شیوه سخن گفتن نیز نرم و شیرین و سنجیده سخن خواهند گفت.

قرآن کریم، با امر به خوش زبانی، اجتناب از درشت گویی، به نرمی سخن گفتن و گفتار کریمانه، به طور مکرر در آیات خویش بر این مطلب صحه گذارده و شیوه سخن گفتن را به انسان متذکر می شود: وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ؛ به بندگانم بگو آنچه را که بهتر است بگویند که شیطان میانشان را به هم می زند (اسراء، آیه ۵۳). مقصود از جمله «الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ» کلماتی است که احسن، مشتمل بر ادب، خالی از خشونت و ناسزا و در يك کلام، نیکوترین باشند (طباطبائی، ۱۳۶۳، ج. ۱۳، ص. ۱۶۲). دستور قرآن در تعامل چهره به چهره با دیگران، برخورد ملایم و توأم با مهر و عواطف انسانی است: فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَيْنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى؛ و با او سخنی نرم گوید، شاید که پند پذیرد یا بترسد (طه، آیه ۴۴). از چشم انداز قرآنی، بایستی از کلمات کریمانه (به ویژه در تعامل با والدین) قُلْ لَهُمَا قَوْلَا كَرِيمًا (اسراء، آیه ۲۳)، دلپسند، الطَّيِّبُ مِنَ الْقَوْلِ (حج، آیه ۲۴)، حقیقی (نمل، ۲ آیه) و تهی

۱. أَحْسَنُ الْكَلَامِ مَا لَا تَمُجُّهُ الْأَذَانُ وَلَا يُعِيبُ فَهْمُهُ الْأَفْهَامَ [الْأُدْهَانَ]. خَيْرُ الْكَلَامِ مَا لَا يُعْلَى وَلَا يُقَلُّ.

از لغو و باطل باشد (مومنون، آیه ۳ و حج، آیه ۳۰)، بهره گرفت.. همچنین قرآن کریم انسان را به سخن سنجیده و سدید دعوت می کند و می فرماید: *يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا* (احزاب، آیه ۷۰). قول سدید» عبارت است از کلامی که مطابق با واقع باشد، لغو نباشد و یا اگر فایده دارد، در جهت ضرر رساندن به دیگران نباشد. پس بر مؤمن لازم است که به راستی و واقعیت آنچه می گوید مطمئن باشد (طباطبائی، ۱۳۶۳، ج. ۱۶، ص. ۵۲۳). آنچه ما به زبان می آوریم، بر دیگران تأثیر می گذارد. انسان ها توانایی دارند ضمن صحبت کردن، تشخیص دهند که گفته آنها چه واکنشی بر طرف مقابل می گذارد. در خطاب به دیگری، هم از عبارت «بنشین» می توان استفاده کرد و هم از عبارت «بفرماید»؛ اما معنایی که «بفرماید» در ذهن تداعی می کند تفاوت بسیار با معنای «بنشین» دارد. قرآن ضمن توجه به این تأثیرات، در آیه ۱۰۴ سوره «بقره» می فرماید: *يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَقُولُوا رَاعِنًا وَقُولُوا انظُرْنَا وَاسْمَعُوا*؛ ای کسانی که ایمان آورده اید! به پیامبر نگویند مراعاتمان کن، بلکه بگویند ما را در نظر بگیر و (این توصیه را) بشنوید. در تفسیر نور در ذیل این آیه، به نکته اجتماعی مهمی اشاره شده و آن اینکه به انعکاس حرف ها توجه داشته باشید. ممکن است افرادی با حسن نیت سخن بگویند، ولی باید بازتاب آن را نیز در نظر داشته باشند. اسلام به انتخاب واژه های مناسب، بیان سنجیده و نحوه طرح و ارائه مطلب توجه می کند (قرائتی، ۱۳۸۳، ج. ۱، ص. ۱۷۴). تعبیر «قَوْلٌ مَعْرُوفٌ» در آیه ۲۶۳ سوره «بقره» نیز در همین زمینه، رعایت عرف جامعه در سخن و عمل را لازم می داند (قرائتی، ۱۳۸۳، ج. ۱، ص. ۴۲۶). بنابراین، در گفتارها و روابط انسانی باید تکریم شأن و شخصیت اجتماعی دیگران اساس قرار داده شود. بهره گیری از گفتار نیکو و کلمات سنجیده، مخاطب را تحت تاثیر روان شناختی قرار می دهد و باعث افزایش

انگیزه او برای تعامل بهتر و صمیمی می‌شود. از چشم انداز دانش روان‌شناسی، واژه و کلمات به همراه خویش‌انرژی مثبت و منفی دارند. کاربرد کلمات سخیف باعث دلزدگی، بی‌زاری و کاهش محبت می‌شود. یکی از راه‌های تربیت غیر مستقیم در آحاد جامعه آراسته بودن به ادب‌گفتاری است (پناهی، ۱۴۰۲، ص. ۱۱۰).

ارتباط کلامی زیبا باعث تحکیم روابط یاورانه و باعث تقویت دوستی<sup>۱</sup> (فصلت، ۳۴) و باعث محبوبیت در میان هم‌نوعان می‌گردد<sup>۲</sup> (ابن بابویه، ۱۳۷۶، ص. ۲). همچنین کنش کلامی پسندیده، مانع از کینه و حسد شده و دلها را به هم پیوند می‌زند و باعث آرامش می‌گردد. در آموزه‌های دینی و تربیتی علاوه بر اینکه توصیه به روابط کلامی زیبا و محبت‌آمیز شده به روابط غیر کلامی نیز تاکید شده است. تواضع و فروتنی<sup>۳</sup> (اسراء، ۲۵)، گشاده‌رویی<sup>۴</sup> (آل عمران، ۱۶۰) و رفتار مودبانه<sup>۵</sup> (توبه، ۶۱). از مصادیق روابط غیر کلامی است که مورد تاکید قرآن است. این نوع ارتباطات عاملی در تقویت روابط دوستانه و نزدیکی دلها و جذابیت روابط اجتماعی می‌گردد. ثمره تواضع، گشاده‌رویی و گفتار مودبانه، دلدادگی، محبت<sup>۶</sup> (کلینی، ۱۴۰۷، ج. ۲، ص. ۶۴۳) و افزایش دوستان<sup>۷</sup> (لیثی واسطی، ۱۳۷۶، ص. ۹۹) است.

پیامبر گرامی اسلام ﷺ ویژگی‌هایی برای افراد مومن مطرح کرده که بسیاری از آن‌ها معطوف به مقام تعامل و ارتباط چهره به چهره است. گفتگوی زیبا، خوش‌مشرب

۱. وَلَا تَسْتَوِيَ الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعِ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ.
۲. الْقَوْلُ الْحَسَنُ يَثْرِي الْمَالَ وَ يَثْمِي الرُّزْقَ وَ يَثْمِي فِي الْأَجْلِ وَ يُحَبِّبُ إِلَى الْأَهْلِ وَ يُدْخِلُ الْجَنَّةَ.
۳. وَ اخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذَّلْمِ مِنَ الرَّحْمَةِ .
۴. فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ .
۵. قُلْ أَذُنٌ خَيْرٌ لَكُمْ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَيُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِينَ .
۶. ثَلَاثٌ يُضْفَيْنَ وَدَّ الْمَرْءُ لِأَخِيهِ الْمُسْلِمِ يَلْقَاهُ بِالْبِشْرِ إِذَا لَقِيَهُ... ثَمَرَةُ التَّوَّاضُعِ الْمَحَبَّةُ.
۷. إِيَّاكَ وَ مَا يُسْتَهْجَنُ مِنَ الْكَلَامِ فَإِنَّهُ يَحْسِبُ عَلَيْكَ اللَّتَامَ وَ يَنْفِرُ عَنْكَ الْكِرَامَ. إِيَّاكَ أَنْ ... تَتَكَلَّمَ فِي غَيْرِ أَدَبٍ.

بودن، ظرفیت شناختی بالا، آگاهی بخشی، عدم سرزنش دیگران، گشاده‌رویی، رازداری، لطیف گویی، نرم‌خویی، صداقت و جدیت در انجام وظایف و رعایت اصول شرعی و عقلی، از ویژه گی‌های مهم در تعامل چهره به چهره است<sup>۱</sup> (نوری طبرسی، ۱۴۰۸، ج. ۱۱، ص. ۱۷۸).

در روش رفتاری پیامبر اسلام ﷺ گوش دادن به سخنان مخاطب کاملاً مشهود بود (موسوی همدانی، ۱۳۷۲، ج. ۹، ص. ۴۲۳). ایشان به صحبت دیگران به دقت گوش می‌داد، به طوری که بیمار دلان از دقت و صبر پیامبر ﷺ در هم‌صحبتی با خودشان به ستوه آمدند و از روی طنز می‌گفتند: او (پیامبر) گوش است». خداوند در پاسخ فرمود: «به آنان بگو اگر گوش هم هست، برای شما گوش خوبی است، به خدا ایمان دارد و به حرف‌های مؤمنین باور دارد (توبه، ۶۱). شنیدن همراه با سکوت هنگام سخن گفتن دیگران از روش‌های پیامبر ﷺ بود (طبرسی، ۱۴۱۲، ص. ۱۵). در آموزه‌های اسلامی بر خوب گوش دادن به مخاطب توصیه شده<sup>۲</sup> (مجلسی، ۱۴۰۳، ج. ۲، ص. ۴۳) و از بی توجهی به مخاطب نهی شده است<sup>۳</sup> (مجلسی، ۱۴۰۳، ج. ۷۲، ص. ۹۷). حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: همان گونه که نیکو سخن گفتن را می‌آموزی (گوینده خوب بودن)، نیکو شنیدن (شنونده خوب بودن) را نیز فراگیر. پس اگر مقهور گوینده خوب و شنونده خوب شدی (یعنی نتوانستی گوینده و شنونده خوبی

۱. جَمِيلَ الْمُنَازَعَةِ، كَرِيمَ الْمُرَاجَعَةِ، أَوْسَعَ النَّاسِ صَدْرًا، مُذَكَّرَ الْغَافِلِ مُعَلِّمَ الْجَاهِلِ وَلَا يَشْمَتُ بِمُصِيبَةٍ، بُشْرُهُ فِي وَجْهِهِ وَحُزْنُهُ فِي قَلْبِهِ، لَا يَكْشِفُ سِرًّا وَلَا يَهْتِكُ سِرًّا لَطِيفَ الْحَرَكَاتِ يُحَلِّوُ الْمُشَاهِدَةَ، حَسَنَ الْوَقَارِ لَيْنَ الْجَانِبِ، أَمِينًا عَلَى الْأَمَانَاتِ بَعِيدًا مِنَ الْخِيَانَاتِ، صَدُوقَ اللِّسَانِ، يَطْلُبُ مِنَ الْأُمُورِ أَغْلَاهَا، وَلَا يَأْتِي بِمَا يَشْتَهِي، يَزِنُ كَلَامَهُ، وَلَا يَغْرَقُ فِي بَعْضِهِ وَلَا يَهْلِكُ فِي حُبِّهِ، لَا يَقْبَلُ الْبَاطِلَ مِنْ صَدِيقِهِ وَلَا يَزُودُ الْحَقَّ مِنْ عَدُوِّهِ .....

۲. تَعَلَّمَ حُسْنَ الْإِسْتِمَاعِ كَمَا تَعَلَّمَ حُسْنَ الْقَوْلِ وَلَا تَقْطَعْ عَلَى أَحَدٍ حَدِيثَهُ.

۳. سُوءَ الْإِسْتِمَاعِ مِنْهُ خِيَانَةٌ.

باشی) پس ابرو گشاده و نیکو برخورد (گشایش در سیما) و سکوت اختیار کننده باش (یعنی خوش چهره و ژست دوستانه و سکوت داشته باش)<sup>۱</sup> (ورام بن ابی فراس، ۱۴۱۰، ج. ۱، ص. ۲۵۲). آراسته بودن به ویژگی تواضع و فروتنی و دلدادگی به مخاطب، افزون بر ایجاد آرامش در دیگران می‌شود، باعث اطمینان و اعتماد در او شده و زمینه ساز تعامل بهتر و افزایش صمیمیت می‌شود. از نظر روان‌شناسان یکی از راه‌های ایجاد صمیمیت، گفتگو و گوش دادن و روابط صریح و صادقانه در تعامل چهره به چهره است. (Strong, 2007, P151).

#### د) پذیرش شناختی و عاطفی دیگران

یکی از عناصر مهم در تعامل اجتماعی و در ارتباط چهره و چهره، شنونده خوب بودن است. هر ارتباطی دارای ساحت‌ها و جنبه‌های مختلف است. ساحت شناختی و عاطفی ارتباط از ساحت‌های مهم است. در هر ارتباط افزون بر اینکه باید به حرف و کلمات مخاطب توجه نمود و ادراک دست داشت، باید به جنبه‌های عاطفی او نیز توجه کرد. باید ساحت عاطفی خویش را با مخاطب هم‌تراز نمود. به عنوان مثال اگر مخاطب محزون و غمگین بود، با او هم‌احساسی برقرار کرد. باید بتوان با دیگران رفتار همدلانه برقرار کرد. همدلی به معنای سهیم شده در تجربیات و احساسات دیگران، از عوامل افزایش محبت در روابط است (پناهی، ۱۴۰۱، ص. ۱۱۹). ارتباط موثر و تحول‌آفرین، در موقعیتی ایجاد می‌شود که بین آحاد جامعه تفاهم طرفینی وجود داشته باشد. گاهی گفتگو به گونه‌ای است که هر کس حرف خودش را می‌زند و توجهی به منظور و فهم طرف مقابل ندارد. گفتگوی منطقی و مفید مبتنی بر گفت

۱. تَعَلَّمُ حُسْنَ الْإِسْتِمَاعِ كَمَا تَتَعَلَّمُ حُسْنَ الْقَوْلِ فَإِنَّ غُلِبَتْ عَلَى حُسْنِ الْقَوْلِ وَ حُسْنِ الْإِسْتِمَاعِ فَلَا تُغْلَبُ عَلَى حُسْنِ السَّمْتِ وَ طَوْلِ الصَّمْتِ.

و شنود صبورانه، دقیق و تهی از پیش داوری است. در تعامل اجتماعی، همانگونه که بایستی گوینده خوبی باشیم، بایستی شنونده خوبی نیز باشیم. حضرت علی علیه السلام می فرماید: همان گونه که نیکو سخن گفتن را می آموزی (گوینده خوب بودن)، نیکو شنیدن (شنونده خوب بودن) را نیز بیاموز<sup>۱</sup> (ورام بن اَبی فراس، ۱۴۱۰، ج. ۱، ص. ۲۵۲). همچنین حضرت امام صادق علیه السلام می فرماید: سه چیز نشانگر رأی درست است: خوش برخوردی، خوب گوش دادن به سخن، و خوب پاسخ دادن<sup>۲</sup> (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴، ص. ۳۲۳). اگر افراد بخواهند درک درستی از حرف‌های دیگران داشته باشند، بایستی در قدم اول به سخنان آن‌ها با دقت گوش دهند و در قدم دوم حرف‌های آن‌ها را به درستی تفسیر کنند و در قدم سوم به گونه ای از برداشت صحیح خود مطمئن شوند (برداشت خود را به مخاطب بازگو کنند تا صحت و سقم آن مشخص شود) و در قدم چهارم به مخاطب وانمود کنند که حرف هایش را فهمیده و علاقه مند به ادامه گفتگو است. تحقیقات همچنین نشان داده که هر مقدار واژگان غنی تر و گسترده تری در ذهن افراد باشد (دارای گستره دانشی و واژگانی وسیع باشند) شنوندگان بهتر و دقیق تری خواهند بود (پناهی، ۱۴۰۲، ص. ۱۹۲).

مهارت شنیدن، یکی از شاخص‌ترین جلوه‌های اخلاقی در ارتباط چهره به چهره است. از منظر آموزه‌های دینی بین دو واژه «سمع» و «استماع» تفاوت وجود دارد. اولی شنیدن و دومی گوش دادن است که امری ارادی و فعالانه است. در منابع دینی خوب گوش دادن توصیه شده است. قرآن کریم خوش گوش دادن را از صفات پیامبر اسلام صلی الله علیه و آله می داند و می فرماید: شنونده بودن پیامبر برای شما بهتر است<sup>۳</sup> (توبه، آیه ۶۱). خوب گوش دادن

۱. تَعَلَّمْ حُسْنَ الْإِسْتِمَاعِ كَمَا تَتَعَلَّمُ حُسْنَ الْقَوْلِ.

۲. ثَلَاثَةٌ يُسْتَدَلُّ بِهَا عَلَى إِصَابَةِ الرَّأْيِ حُسْنُ الْقَاءِ وَ حُسْنُ الْإِسْتِمَاعِ وَ حُسْنُ الْجَوَابِ.

۳. اذن خیر لکم.

به دیگران و پذیرش عاطفی و کنش عاطفی با دیگران در تحول شناختی و تاثیر پذیری معرفتی و رفتاری او نقش سازنده دارد. خاتم انبیاء حضرت محمد ﷺ در این باره می‌فرماید: دلها بر محبت کسی که به آنها خوبی کند و بر نفرت از کسی که به آنها بدی روا دارد، سرشته شده است<sup>۱</sup> (حرعاملی، ۱۴۰۹، ج. ۱۶، ص. ۱۸۴).

مولفه محبت در تعامل اجتماعی، نیروی برانگیزاننده، تحوّل آفرین، تسهیل کننده ارتباط و ایجاد کننده کنشگری چند ساحتی، است. دلدادگی به سخنان دیگران و با دقت گوش دادن، نشانه علاقه مندی است و باعث تلطیف روابط می‌شود. شنونده خوب بودن، محبت کردن، تایید کردن، تشویق کردن، اعتماد کردن و ایجاد احساس امنیت در دیگران، از عوامل ایجاد محبوبیت و مقبولیت بوده و باعث رشد ظرفیت‌های اجتماعی، تعامل اجتماعی و پیشرفت می‌شود (Sonnett et al, 2009, p 1742). گوش دادن به یکدیگر، با همدیگر صریح و صادق بودن و به یکدیگر اعتماد داشتن، از عناصر ایجاد صمیمیت و همدلی است (Strong, 2007, p 151). همدلی به معنای توانایی سهیم شدن در تجربیات هیجانی دیگران (Volem et al, 2006, p 90-98)، برخورداری از توانایی مدیریت و برانگیختگی عاطفی و تنظیم آن (Riff et al, 2010, p 362-367) و به معنای توانایی شبیه سازی و تصور حالات درونی و ذهنی دیگران و درک صحیح از حالات شناختی و عاطفی-هیجانی دیگران (Namin May and others, 2008, p 571-580)، از مهم ترین و قدرتمندترین ابزار است که می‌توان به واسطه آن با دیگران رابطه برقرار نمود. همدلی، نقش اساسی در ایجاد انگیزه، افزایش کنش‌وری‌های دوستانه، ارتباط صحیح و در ایجاد تعامل مبتنی بر اعتماد و پذیرش دارد (Decety, 2011, p 96).

۱. طُبِعَتِ (جِبَلَتِ) الْقُلُوبُ عَلَى حُبِّ مَنْ أَحْسَنَ إِلَيْهَا وَ بُغْضٍ مَنْ أَسَاءَ إِلَيْهَا.

در آموزه‌های اسلامی به همدلی (مواسات) و درک عاطفی و شناختی دیگران توصیه شده و آن را بهترین رفتار دانسته‌اند. حضرت پیامبر ﷺ می‌فرماید: سرآمد کارها، سه چیز است: انصاف داشتن با مردم، مواسات نسبت به برادر [دینی]، و هماره به یاد خداوند متعال بودن<sup>۱</sup> (کلینی، ۱۴۲۹، ص. ۳۶۹). در آموزه‌های اسلامی، التزام بر همدلی را از وظایف ایمانی و اخلاقی در تعاملات اجتماعی تلقی نموده و افراد را بر رعایت آن تشویق و توصیه نموده‌اند. حضرت علی علیه السلام همدلی و مواسات با دیگران (به ویژه با برداران ایمانی) را بهترین احسان و نیکی تلقی نموده و می‌فرماید: بهترین احسان، همدردی (همدلی) با برداران است<sup>۲</sup> (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶، ص. ۳۸۸). دلدادگی و توجه عاطفی و شناختی به دیگران و ادای احترام در ارتباط اجتماعی و به ویژه در تعامل چهره به چهره، می‌تواند روابط را تسهیل، بهبود، پایدار و صمیمانه نماید. رفتار متواضعانه و همراه با ادب و احترام، نقش زیادی در تربیت اجتماعی دیگران و در ترویج هنجارهای اسلامی و اخلاقی دارد. آحاد جامعه در یک کنش متقابل با یکدیگر هستند و هر فردی به هر مقداری که التزام به اقتضائات اخلاقی تعامل چهره به چهره داشته باشد، به همان مقدار می‌تواند باعث ایجاد صمیمیت و همدلی گردد. التزام به رفتارهای اخلاقی، نقش سازنده و الگویی در دیگران نیز دارد و باعث ترویج هنجارهای اسلامی و اخلاقی در آحاد جامعه نیز می‌شود. در روان‌شناسی و به خصوص در اندیشه آلبرت بندورا اعتقاد بر این است که بیشتر یادگیری‌های انسان و تأثیرپذیری‌های او، از طریق یادگیری مشاهده‌ای انجام می‌شود. ایشان اعتقاد دارد هر چقدر الگوی مورد مشاهده، از محبوبیت و جذابیت و رابطه عاطفی

۱. سَبَدُّ الْأَعْمَالِ ثَلَاثٌ خِصَالٌ: إِنْصَافُكَ النَّاسَ مِنْ نَفْسِكَ، وَ مُوَاَسَاةُ الْأَخِ فِي اللَّهِ عِزُّ وَ جَلُّ، وَ ذِكْرُ اللَّهِ تَبَارَكَ وَ تَعَالَى عَلَى كُلِّ حَالٍ.

۲. أَحْسَنُ الْإِحْسَانِ مُوَاَسَاةُ الْإِخْوَانِ.

خوب با الگوگیرنده داشته باشد، تأثیرش زیاده‌تر و بهتر خواهد بود (Bandura, A., & Bussey, 2004). پذیرش عاطفی و تلاش در ایجاد درک مشترک از موضوعات مختلف و همراهی هیجانی با مخاطب در تعامل چهره به چهره، افزون بر تسهیل و پایداری روابط چهره به چهره، می‌تواند زمینه‌تأثیر گذاری معرفتی و اخلاقی را نیز در دیگران فراهم سازد. از چشم انداز اسلامی، پذیرش عاطفی و نرمی در تعامل چهره به چهره و پرهیز از خشونت کلامی، آثار روان‌شناختی، اجتماعی و معنوی مختلفی به دنبال دارد. حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: هر که درشت‌خوی باشد و خشونت ورزد (دیگران را طرد کند و نپذیرد)، مردم از گرداگرد او بگریزند و هر که بد‌خوی باشد از دوستی و رفاقت دیگران محروم می‌شود<sup>۱</sup> (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶، ص. ۲۶۵-۲۶۴). امام سجاد علیه السلام فرمود: نرمش و ملایمت بیزاری را کاهش می‌دهد و خشونت، به جای همدلی، بیزاری و دلزدگی ایجاد می‌کند<sup>۲</sup> (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴، ص. ۲۶۹). حضرت علی علیه السلام افزون بر این که درشتی و خشونت را مذمت نموده<sup>۳</sup> (لیثی واسطی، ۱۳۷۶، ص. ۲۶۴)، بدخلقی را عامل تیرگی زندگی، عذاب جان، زایل‌کننده انس و دوستی (کاهش روابط اجتماعی)، کاهش آرامش و راحتی، افزایش ناراحتی، دلزدگی دوستان و خانواده و کاهش رزق<sup>۴</sup> (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶، ص. ۲۶۴) و... می‌دانند.

۱. مَنْ خَسِنَتْ عَرِيكْتُهُ أَقْفَرَتْ حَاشِيَتُهُ. مَنْ سَاءَ خُلُقُهُ أَعْوَزَهُ الصَّدِيقُ وَالرَّفِيقُ. مَنْ سَاءَ خُلُقُهُ فَلَاهُ مُصَاحِبُهُ وَرَفِيقُهُ. لَا وَحْسَنَةَ أَوْ حَسَنٌ مِنْ سُوءِ الْخُلُقِ.

۲. فَإِنَّ اللَّيْنَ يُؤْنِسُ الْوَحْسَنَةَ وَإِنَّ الْعِلْظَ يُوحِشُ مَوْضِعَ الْأُنْسِ.

۳. رَأْسُ السُّخْفِ الْعُغْفُ.

۴. سُوءُ الْخُلُقِ نَكَدُ الْعَيْشِ وَ عَذَابُ النَّفْسِ. سُوءُ الْخُلُقِ يُوحِشُ النَّفْسَ وَ يَرْفَعُ الْأُنْسَ. مَنْ ضَاقَتْ سَاحَتُهُ فَلَتْ رَاحَتُهُ. لَا عَيْشَ لِسَيِّئِ الْخُلُقِ. السَّيِّئُ الْخُلُقِ كَثِيرُ الطَّيِّبِ مَنَعُصُ الْعَيْشِ. سُوءُ الْخُلُقِ يُوحِشُ الْقَرِيبَ وَ يُبَعِّدُ الْبُعِيدَ. مَنْ سَاءَ خُلُقُهُ مَلَأَهُ أَهْلُهُ. مَنْ سَاءَ خُلُقُهُ ضَاقَ رِزْقُهُ.

## نتیجه‌گیری

با تامل و تتبع در آموزه‌های قرآنی و اخلاقی و در روایات اهل بیت علیهم‌السلام در رابطه با اقتضائات اخلاقی تعامل چهره به چهره می‌توان این نتیجه را گرفت که:

۱. یکی از رسالت‌های مهم انبیاء و یکی از اهداف بزرگ قرآن کریم، ترویج اخلاق و هنجارهای الهی در جامعه است؛

۲. در قرآن کریم به عنوان کتاب آسمانی و در احادیث منتسب به معصومین علیهم‌السلام به گونه‌های مختلف به اقتضائات اخلاقی تعامل چهره به چهره پرداخته شده است؛

۳. تعامل چهره به چهره از بیشترین گستره و فراوانی در حیات اجتماعی برخوردار است؛

۴. بهبود روابط اجتماعی افراد، باعث افزایش همکاری، همدلی، آرامش، ارتقاء

انگیزش و باعث کاهش ادراکات ناصحیح و باعث افزایش درک متقابل می‌شود؛

۵. ابتدای روابط چهره به چهره بر آموزه‌های اخلاقی، روابط اجتماعی را تسهیل نموده

و تعارض‌ها را به حداقل می‌رساند؛

۶. مهم‌ترین و سازنده‌ترین اقتضائات اخلاقی در تعامل چهره به چهره عبارتند از:

خوشرویی، گشاده‌رویی

آغاز ارتباط با تحیت و سلام، تعامل مبتنی بر ادبیات قابل فهم، ارتباط کلامی و غیر

کلامی نیکو، پذیرش عاطفی دیگران، تکریم دیگران و مثبت‌اندیشی؛

۷. التزام به هنجارهای اخلاقی در تعامل چهره به چهره، نقش سازنده در آحاد جامعه

دارد و الگویی برای نسل‌ها و به ویژه برای فرزندان می‌شود؛

۸. افزایش برادری، مودت، ارتقاء تاب‌آوری، افزایش مثبت‌اندیشی، کاهش منازعات

اجتماعی و افزایش اعتماد متقابل، از دیگر آثار اجتماعی و اخلاقی و روان‌شناختی التزام

به هنجارهای اخلاقی در تعامل چهره به چهره است.

۹. رعایت هنجارهای اخلاقی در تعامل چهره به چهره، زمینه‌ساز ایجاد تحول

شناختی و تربیتی در دیگران نیز می‌شود.

## منابع

۱. قرآن کریم، ترجمه آیت الله ناصر مکارم شیرازی.
۲. ابن بابویه، محمد بن علی (۱۳۷۶)، *الأمالی*، للصدوق، تهران، کتابچی.
۳. \_\_\_\_\_ (۱۴۱۳)، *من لا یحضره الفقیه*، قم، انتشارات اسلامی.
۴. ابن شعبه حرانی، حسن بن علی، (۱۴۰۴) *تحف العقول*، قم، جامعه مدرسین.
۵. آرگایل، مایکل (۱۳۸۳)، *روان‌شناسی شادی*، ترجمه مسعود گوهری انارکی و همکاران، اصفهان، جهاد دانشگاهی.
۶. بهروزی لک، غلامرضا (۱۳۹۶)، *ماهیت استرشادی فطری (حلیات اجتماعی در حکمت متعالیه)*، سیاست متعالیه، سال پنجم، شماره هفدهم، ص ۲۳-۴۴.
۷. پناهی، علی احمد (۱۴۰۱)، *اصول و ضوابط اخلاقی مشاوره با رویکرد اسلامی*، قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
۸. \_\_\_\_\_ (۱۴۰۲)، *روان‌شناسی تبلیغ دینی با رویکرد اسلامی*، قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
۹. \_\_\_\_\_ (۱۳۹۵)، *تربیت اجتماعی با تأکید بر آموزه‌های تربیتی روانشناختی*، پژوهش‌های اجتماعی اسلامی، شماره ۱۱۱، ص ۱۵۷-۱۸۲.
۱۰. پناهی، علی احمد و جان بزرگی مسعود (۱۳۹۶) *روان‌شناسی زن و مرد*، قم، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
۱۱. تمیمی آمدی، عبد الواحد بن محمد (۱۳۶۶)، *تصنیف غرر الحکم و درر الکلم*، قم: دفتر تبلیغات.
۱۲. \_\_\_\_\_ (۱۴۱۰) *غرر الحکم و درر الکلم*، قم، دار الکتب الإسلامی.
۱۳. جان گلاور (۱۳۷۵)، *روانشناسی تربیتی: اصول و کاربرد*، ترجمه علینقی خرازی، تهران، مرکز نشر دانشگاهی.
۱۴. حافظ‌نیا، محمدرضا، (۱۳۸۱) *مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی*، تهران، سمت.
۱۵. حر عاملی، محمد بن حسن، (۱۴۰۹ق)، *وسایل الشیعه*، قم، آل‌البیت.
۱۶. سادات، محمد علی، (۱۳۶۸) *اخلاق اسلامی*، تهران، سمت.
۱۷. سیف، علی اکبر، (۱۳۶۸)، *روانشناسی پرورشی*، تهران، آگاه.

۱۸. شریف الرضی، محمد بن حسین (۱۴۱۴)، نهج البلاغة (للصبحی صالح)، قم، هجرت .
۱۹. طباطبائی، سید محمد حسین (۱۳۶۳)، تفسیر المیزان، قم: جامعه مدرسین.
۲۰. \_\_\_\_\_ (۱۴۱۷)، المیزان فی تفسیر القرآن، قم، جامعه مدرسین.
۲۱. طبرسی، حسن بن فضل (۱۴۱۲)، مکارم الأخلاق، قم، الشریف الرضی.
۲۲. طبرسی، فضل بن حسن (۱۳۸۴)، نثر اللآلئ، ترجمه شیخی، مشهد.
۲۳. قرائتی، محسن (۱۳۸۳)، تفسیر نور، تهران، مرکز فرهنگی درس های از قرآن.
۲۴. قرشی، علی اکبر (۱۳۷۱)، قاموس قرآن، تهران، دارالکتب الاسلامیه.
۲۵. کلینی، محمد بن یعقوب بن اسحاق، (۱۴۰۷) الکافی، تهران، دارالکتب الاسلامیه .
۲۶. لیثی واسطی، علی بن محمد، (۱۳۷۶)، عیون الحکم و المواعظ، قم، دار الحدیث
۲۷. مجلسی، محمد باقر (۱۴۰۳) بحار الانوار، بیروت، دار احیاء التراث العربی.
۲۸. مکارم شیرازی، ناصر، (۱۳۷۷) اخلاق در قرآن، قم، انتشارات مدرسه الامام علی بن ابی طالب.
۲۹. مکارم شیرازی، ناصر و دیگران (۱۳۷۴)، تفسیر نمونه، تهران، دارالکتب الاسلامیه.
۳۰. ملانی کلین و جودیت اسمتانا، (۱۳۸۹) رشد اخلاقی، ترجمه محمد رضا جهانگیرزاده و همکاران، قم، پژوهشگاه فرهنگ و علوم اسلامی.
۳۱. موسوی همدانی، محمد باقر (۱۳۷۲)، ترجمه المیزان، قم: جامعه مدرسین.
۳۲. وحید بهبهانی، محمد باقر بن محمد اکمل، (۱۴۲۶) حاشیه الوافی (للبهبهانی) قم، مؤسسه العلامة المجدد الوحید البهبهانی.
۳۳. ورام بن ابی فراس، مسعود بن عیسی، (۱۴۱۰) تنبیه الخواطر و نزهة النواظر المعروف بمجموعه ورام، قم، مکتبه فقیه.
۳۴. هلر، رابرت (۱۳۸۳)، ارتباط موثر، ترجمه سید علی میرزایی، تهران، ساراگل.
35. Bandura, A., & Bussey, K. (2004). On broadening the cognitive, motivational, and sociostructural scope of theorizing about gender development and functioning. *Psychological Bulletin*, 130, 691-701.
36. Decety, J. (2011). Dissecting the neural mechanisms mediating empathy. *Emotion Review*, 3 (1), 92-108.
37. Nummenmaa, L., Hirvonen, J., Parkkola, R. & Hietanen, J. (2008). Is emotional contagion special? An fMRI study on neural system for affective and cognitive empathy. *Neuro image*, 43, 571 – 580.

38. Rieffe, C. Ketelaar, L & Wiefferink, C. (2010). Assessing empathy in young children: construction and validation of an empathy questionnaire (EMQUE). *Personality and individual differences*, 49 (5) , 362- 367.
39. Robbins, Stephe P and Judge, Timothy A. (۱۳۸۰). *Organizational behavior*, Manufactured in the United States of America.
40. Sonnette, M.B. And others (2009). Children's Representation of family Relationships, peer information, and school Adjustment. *Developmental Psychology*, V 45, N 6, P 1740-1751.
41. Strong, Bryan ,Christine De Vault. (2007). *The Mariage And Family Experience Intimate Relationship In A Changing*.
42. Vollm, B. Taylor, A. Richardson, P. Corcoran, R. Stirling, J. Mckie, S. Deakin, J & Elliott, R. (2006). Neuronal correlates of theory of mind and empathy: A functional magnetic resonance imaging study in a nonverbal task. *Neuro image*, 29, 90- 98.